



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el Área
de Desarrollo Social en una municipalidad provincial de
Lambayeque.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Davila Villar, Patricia Fabiola (orcid.org/0000-0002-0998-9412)

ASESORES:

Dr. Heredia Rojas, Felix Vicente (orcid.org/0000-0003-2857-8704)

Mg. Zuñiga Rodriguez, Manuela Teresa (orcid.org/0000-0002-6376-5073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque", cuyo autor es DAVILA VILLAR PATRICIA FABIOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE CARNET EXT.: 003082445 ORCID: 0000-0003-2857-8704	Firmado electrónicamente por: FHEREDIARO el 04- 08-2023 08:44:39

Código documento Trilce: TRI - 0624429



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DAVILA VILLAR PATRICIA FABIOLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque", 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
PATRICIA FABIOLA DAVILA VILLAR DNI: 45458877 ORCID: 0000-0002-0998-9412	Firmado electrónicamente por: PDAVILAV el 27-07- 2023 17:13:17

Código documento Trilce: TRI - 0624431

Dedicatoria

Dedico de todo corazón mi tesis a Dios por darme la vida, salud y mi familia, gracias a él he logrado concluir mi carrera, ya que siempre estuvieron ahí en todo momento, por sus consejos, apoyo incondicional mostrado hacia mí, permitiéndome lograr ser día a día una mejor persona.

Agradecimiento

A mi asesor Felix Heredia Rojas, por compartir sus sabias palabras, conocimientos rigurosos y precisos de manera muy profesional, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos, estaré siempre contenta y agradecida por su amabilidad, dedicación, y paciencia, los tendré siempre presente en mi recorrer profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
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, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1.	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	18
Tabla 2.	Relación entre la gestión municipal y la satisfacción de ciudadano.....	19
Tabla 3.	Relación entre la gestión municipal y la calidad.....	20
Tabla 4.	Relación entre la gestión municipal y el trato.....	21
Tabla 5.	Relación entre la gestión municipal y la confianza.....	22

Resumen

La presente investigación se relacionó con el ODS 1, Fin de la Pobreza, ODS 3, Salud y Bienestar y el ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles, tiene como objetivo general determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque. Para ello se desarrolló una metodología de enfoque cuantitativa un tipo de indagación básica, diseño no experimental-correlacional. De la misma manera se trabajó con el cuestionario, quien fue resuelto por una población de 108 usuarios que reciben servicios del área escogida en la investigación y la muestra es la misma. Ante lo descrito se aplicó la estadística inferencial, empleando la prueba de Spearman para la resolución de los objetivos. Se tuvo como resultado principal que existe una correlación entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción del usuario en el área de desarrollo social, todo ello se evidencia en el proceso estadística de Spearman, obteniéndose un resultado de $r=0.824$, calificándose como positivo y directo, de la misma manera se encontró una asociación entre la variable gestión municipal con las dimensiones calidad en el área ($r= r=0.734$), trato ($r=0.337$) y la confianza ($r=0.896$), calificándose como positivas y directas. Ante ello se concluyó que mientras no se genere una adecuada gestión municipal no se reflejará una satisfacción positiva en la sociedad.

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción del ciudadano, confianza, trato, calidad.

Abstract

The present research is related to SDG 1, No Poverty, SDG 3, Good Health and Well-being, and SDG 11, Sustainable Cities and Communities. The general objective of this research is to determine the relationship between municipal management and citizen satisfaction in the area of social development in a provincial municipality of Lambayeque. For this purpose, a quantitative approach methodology was developed, a type of basic inquiry, non-experimental-correlational design. In the same way we worked with the questionnaire, which was answered by a population of 108 users who receive services in the area chosen in the research and the sample is the same. In view of the above, inferential statistics were applied, using Spearman's test for the resolution of the objectives. The main result was that there is a correlation between the variable municipal management and the variable user satisfaction in the area of social development, all this is evidenced in the statistical process of Spearman, obtaining a result of $r=0.824$, qualifying as positive and direct, in the same way an association was found between the variable municipal management with the dimensions quality in the area ($r=0.734$), treatment ($r=0.337$) and trust ($r=0.896$), qualifying as positive and direct. In view of this, it was concluded that as long as adequate municipal management is not generated, positive satisfaction will not be reflected in society.

Keywords: Municipal management, citizen satisfaction, trust, treatment, quality.

I. INTRODUCCIÓN

La presente indagación se relacionó con el ODS 1, Fin de la Pobreza, ODS 3, Salud y Bienestar y el ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles, ya que, si la gestión social incluye programas relacionados con la reducción de la pobreza a través de la gestión administrativa, los accesos a servicios serán percibidos de manera positiva por el ciudadano.

En el transcurso del tiempo, se ha evidenciado que diferentes instituciones del sector público pasan por una crisis respecto a la satisfacción de la ciudadanía, todo ello ocurrió a partir de la mala relación entre gobernante y gobernado, específicamente producto de la no resolución de necesidades prioritarias para mejorar su calidad de vida, causando una problemática a nivel sociopolítico (Bernal, 2019).

Es así como Castillo et al. (2014) indicó que, en el país español, más de 67% de encuestados estuvieron insatisfechos en base a la gestión pública que realizan en sus gobiernos locales, todo ello a consecuencia de la poca capacidad de respuesta que tienen las autoridades políticas, incitando a que suceda una mala relación del ciudadano con su gobernante.

En ese orden de ideas, en el país ecuatoriano, según Zottele y Quian (2019) se ha evidenciado que la percepción del ciudadano no es positiva, esto debido a la deficiencia de las capacidades propias de los administrativos, ello se puede evidenciar en el último informe de competitividad global, donde se mostró que más de 40% de pobladores estuvo inconforme con la gestión pública de los organismos subnacionales, ocasionando que temas de educación seguridad.

Por otro lado, en países como Argentina, Colombia y Chile, Sánchez (2018) referenciaron que la gestión municipal de diferentes gobiernos mostró carencias respecto al buen uso de los recursos estatales que se le encomienda a las autoridades políticas, mostrando deficiencias en la resolución de carencias sociales y ejercicio de acciones para alcanzar el desarrollo local respectivamente, específicamente se mantuvo un nivel de desaprobación de los procesos administrativos reflejados en un 62%.

De igual manera, en Ecuador Becerra (2018) indicó que los índices de insatisfacción del ciudadano respecto a la gestión que realizan sus autoridades ha sido un conflicto preocupante, ello se puede referenciar en el 57% de encuestados que muestran su preocupación, entre los problemas que la ocasionan se presenta el de no mejorar su condición de vida ni de sus familiares, además de estar inseguros donde conviven.

En ese sentido, en el Perú Flores (2020), planteó que los distintos órganos locales del departamento de Lima han mostrado índices de deficiencia respecto a la gestión municipal que realizan, específicamente se evidenció que más del 60% no ha resuelto las necesidades básicas de los contextos que direccionaron, así mismo solamente un 21% cumplió con su plan o programa municipal, por lo que todo ello se asoció con la inconformidad de la población, quien más del 49% rechazaron a sus autoridades políticas por lo detallado.

Según Gutiérrez (2022) en un municipio del distrito de Cono Norte de Lima, la realidad problemática no fue ajena, puesto que los colaboradores y autoridades respectivas no lograron satisfacer las necesidades de la población en su totalidad, ello se pudo evidenciar en el 52% de insatisfacción de los ciudadanos referente a la gestión que realizan sus autoridades gubernamentales, de la misma manera un 41 % indica que fueron malos los procesos administrativos que se realizaron para buscar el bienestar social, detallando que hay un conflicto dentro de una democracia representativa correspondientemente.

La situación problemática descrita en líneas anteriores, también se reflejó en una municipalidad provincial de Lambayeque, donde presumiblemente los servidores no lograron satisfacer las carencias generales y básicas de la población, generando apatía, desconfianza y limitaciones de diversos aspectos de su comunidad por sus gobernantes y una mala relación ante el desinterés ciudadano en su totalidad, además hay que recalcar que la entidad careció de materiales logísticos como tecnológicos para adecuarse al contexto y solucionar problemas significativos, por lo cual generó un problema social, político y administrativo que debe analizarse a profundidad, en

consecuencia, la investigadora ha formulado la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo se relaciona la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque?; y como preguntas específicas ¿cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque? ¿cómo se relaciona la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque? y ¿cómo se relaciona la gestión municipal y la confianza en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque?

En referencia a la justificación de la investigación, desde el plano teórico, se fundamentó por el empleo y desarrollo de las teorías, las cuales van estar asociadas a las variables escogidas inicialmente. En lo referente a la justificación metodológica, el estudio correspondiente se justificó por el empleo del método científico, así también por la elaboración y validación de los instrumentos de la investigación, generando en todo momento conocimiento científico. Por último se justificó de manera práctica por los resultados a obtener ya que se tomaron en cuenta para darles de conocimiento a las autoridades políticas de dicho contexto.

De la problemática anteriormente mencionada, se planteó como objetivo general: determinar la relación entre gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque; y como específicos: relacionar la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque, establecer la relación entre la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque y, medir la relación entre la gestión municipal y la confianza en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

Por último, se tuvo como hipótesis H1: Existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado del estudio, se incluirán los antecedentes internacionales, nacionales y locales que tienen relación con las variables y dimensiones de la investigación.

De ahí que, se pasa a presentar a Gavilánez et al. (2018) los cuales analizaron la gestión municipal, siendo un estudio básico, no experimental. Se encuestó a funcionarios municipales como a los mismos ciudadanos, los cuales fueron un total de 10,000 sujetos allegados a la investigación. Se demostró que la gestión municipal carece de eficiencia y eficacia, lo cual causó una insatisfacción por parte de la ciudadanía. Se concluyó también que los aspectos descritos han causado temas de desconfianza en las autoridades políticas, lo que ha conllevado a que la gestión municipal se vea criticada de manera negativa por el conglomerado social.

Por su parte, Carpio (2020) analizó la relación entre la gestión municipal y los retrasos en resolución de necesidades sociales. El aspecto metodológico fue cuantitativo y de diseño no experimental y se laboró con muestra de 362 ciudadanos. Los hallazgos presentan refieren una mínima cantidad de ciudadanos que se le ha resuelto alguna necesidad básica, además que más del 50% está insatisfecho con los resultados mostrados por su autoridad política. De la misma forma se ha concluido que existe un vínculo positivo entre las variables de estudio ($r=0.444$), ya que mientras no se gestione de manera adecuada y eficiente los recursos de los municipios, existirá burocracia en la parte social de una determinada comunidad.

En ese orden de ideas, Miyeon y Meier (2018) plantearon como fin analizar la vinculación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en un contexto africano. Teniendo en cuenta la evaluación individual de las variables, la investigación fue descriptiva y correlacional, la cual tuvo como instrumento el cuestionario formulado a más de 278 habitantes. Se determinó que existe un nexo entre las variables de estudio, así mismo se referenció que hay un nivel bajo de satisfacción por parte del vecino respecto a la capacidad de respuesta que evidencian sus autoridades. Finalmente se concluyó que gran parte de la insatisfacción del ciudadano se

debe por los actos que generan sus autoridades, en ese sentido se hace hincapié en la parte de la transparencia de los recursos estatales.

Siguiendo con lo detallado, Medina (2021) generó su estudio con el propósito de analizar la asociación entre la gestión administrativa y la satisfacción de vecino en un estado municipal mexicano. Se desarrolló una indagación básica y de aspecto correlacional, cuyos datos fueron extraídos mediante un interrogatorio respondido por 488 personas. Los resultados mostraron que hay un nexo entre las variables de estudio, así mismo existe un alto nivel de insatisfacción ciudadana y un bajo nivel de respuesta en la parte administrativa. Se concluyó que en dicho municipio predominan los actos corruptos, por lo que se hace imposible que se resuelvan de manera adecuada las necesidades del poblador.

En el contexto nacional Casiano y Cueva (2019) efectuaron un estudio acerca de la gestión que se genera en un municipio y la satisfacción de los comuneros. Se generó un aspecto metodológico basado en un tipo básico y de diseño no experimental. Se encontró un porcentaje desfavorable del 30,99%, respecto a los niveles de confiabilidad por parte del servicio de la gestión municipal. Finalmente se concluyó que hay un nexo entre las variables de estudio, puesto que mientras no se generen adecuados actos en la parte administrativa, no se logrará una complacencia por parte del electorado.

Por su parte Inga (2019) realizaron su estudio con la intención de medir la relación de la gestión municipal con la satisfacción de ciudadano. Para ello se generó un estudio es básico, el diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se utilizaron los cuestionarios como medio de recolección de datos, donde se llegó a la conclusión que gestión pública es un factor relevante si se desea lograr un cambio en la localidad. Por último, se obtuvo un resultado positivo y negativo en base a la relación encontrada entre las variables de estudio.

De la misma manera, se consideró el análisis de Cerquen y Gálvez (2020) quienes tuvieron como finalidad principal analizar la asociación entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota. Para ello desarrolló un tipo de estudio básico, de diseño

no experimental y de corte transversal. Se aplicaron los cuestionarios como medios de recolección de información, los cuales fueron respondidos por un total de 70 pobladores que tienen edades entre 18-55 años correspondientemente. Se determinó que existe una correlación baja, todo ello según lo procesado en el proceso de correlación Pearson ($r=0.374$). Además, se concluyó o determinó que hay un nivel bajo de gestión pública, además de una satisfacción del ciudadano regular respectivamente, por lo que también se evidencian problemas de intervención del ciudadano.

En ese orden de ideas, a nivel local, Rojas (2022) cuyo propósito fue determinar la relación entre la calidad de gestión municipal y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Chiclayo. El aspecto metodológico fue cuantitativo y de diseño no experimental y se laboró con muestra de 149 ciudadanos. Los hallazgos obtenidos detallaron una relación significativa entre los constructos igual a 0.786. Dicho de otro modo, se concluyó que la calidad de atención municipal influye negativamente en la satisfacción de los ciudadanos, generando críticas y revueltas sociales.

Por otro lado, Silva (2021), generó como fin la promoción de un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, con una muestra de 108 ciudadanos, a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados demostraron que el 81% de los ciudadanos se encuentran satisfechos en un nivel bajo, debido a un escaso trato amable y poca atención (63%), poco compromiso de los trabajadores por ayudar a cumplir las demandas de los usuarios (82%), deficiente evaluación periódica del servicio brindado (83%), demora excesiva de (70%), deficiente desempeño de los funcionarios (72%), poca utilización y gestión del libro de reclamaciones (84%). De la misma manera se concluyó que dicho plan incide en la mejora de la satisfacción propia del ciudadano, ya que se conecta de manera directa con el poblador.

Así mismo, Isique (2021), presenta como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. El aspecto

metodológico fue cuantitativo y de diseño no experimental y se laboró con muestra de 372 ciudadanos. Los resultados determinaron según Rho de Spearman un valor de 0,649 es decir existe una correlación directa moderada entre los constructos. Además, se concluyó que el nivel de la gestión administrativa presenta un nivel bajo (10%), un nivel medio (68 %) y un nivel (22%), por lo que se necesita mejoras en la parte administrativa y reclutación del personal apto para suplir necesidades.

Por otro lado, Silva (2018), determinó en su proyecto de investigación, el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad. El aspecto metodológico fue cuantitativo y de diseño no experimental y se laboró con muestra de 108 ciudadanos. Los resultados indican un nivel regular a óptimo de la satisfacción, con un 34% de usuarios, un 23% que afirma que siempre es así, y un 19% con casi siempre. Se la misma manera se concluyó que los ciudadanos están insatisfechos en diferentes áreas específicas, entre las cuales destaca atención al ciudadano y abastecimiento correspondientemente.

En ese orden de ideas, Santillán & Saavedra (2021), consideran como propósito determinar el nivel de percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chiclayo. El aspecto metodológico fue cuantitativo y de diseño no experimental y se laboró con muestra de 60 ciudadanos, el cual evidenció que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, es decir, los trabajadores ven como significativa unos actos planificados que acceda al discernimiento previo de los ciudadanos; además del rendimiento y dedicación a su centro laboral por parte del trabajador.

De acuerdo con lo señalado por Ruiz (2021) el termino municipio proviene de la palabra “municipium” que a su vez se encuentra estructurada por “Munus” y “Capere” lo cual se traduce al español como asumir cargas, direccionándose así a los impuestos que se daban tradicionalmente en el contexto romano, así como a los derechos que su estado implementaba.

Además, Tapia (2022) citando a Mohamad y Rahman (2014) mencionan que hoy en día los municipios poseen un factor característico de

tipo comunal además de muchas otras que han permitido su organización y estructuración de una manera más completa.

Por otro lado, la gestión municipal ha sido conceptualizada por la Real Academia Española (s/f) como aquel comportamiento y conducta que de gobernar de la misma.

Así mismo la gestión municipal se fundamenta en la teoría del dinamismo integral propuesta por Centeno (2018), quien referenció que es la actividad realizada propiamente por el administrador por medio de un espacio denominado despacho. Así mismo de acuerdo con la organización gubernamental existen una serie de organismos que han sido creados con fines administrativos en determinados territorios, de esta manera la administración a nivel del municipio gira en torno a la administración general por medio de la distribución y asignación de recursos (David et al. 2019).

Por otro lado, Beligni (2023) citando a Chiavenato (2007) y basado en la teoría de la administración clásica, explican que la gestión es aquel instrumento mediante el cual se involucra e incluye a todas aquellas actividades que contribuyen al desarrollo, crecimiento y logro de una entidad, involucrando todo su sistema en conjunto el mismo que se encuentra vinculado. Ejerce una serie de cuatro actividades muy bien definidas tales como el control, la planeación, la dirección y el control este modelo se puede aplicar tanto a nivel empresarial como político, el primero como gestión de operaciones, marketing y RRHH y el segundo a sus entidades competentes (Ikhlayel, 2018). Asimismo, la gestión abarca un conjunto de actividades y acciones respectivamente coordinadas las cuales se materializan gracias al uso de recursos ambos pueden lograr fines, ya sean estos económicos, sociales o culturales (Jilke, 2020).

En base a las dimensiones de la gestión municipal son: la planificación, quien de acuerdo con Centeno (2018) es todo aquel proceso en el cual interviene la toma de decisiones, y a través del cual se fijan los fines u objetivos, así como las metas que la empresa o entidad espera alcanzar. Recurrentemente se considera como el primer nivel de la gestión, asimismo esta etapa requiere de previsión ante el futuro (Muggah y Dudley, 2017).

Como segunda dimensión se tiene la organización, la cual se define como todo proceso mediante el cual se realiza la asignación de recursos de diferentes tipos, informativos, físicos, informativos o humanos, en otras palabras, es la ubicación de los distintos medios y recursos de manera que al ejecutarse conjuntamente produzcan y generen frutos progresivamente (Mariaca, 2017).

Seguidamente, como tercera dimensión se tiene la dirección, donde Andía (2018) señala que, así como se planifica y organiza resulta necesario supervisar que cada uno cumpla con sus funciones, mediante la dirección se asegura que todo se realice de manera conjunta direccionada a un mismo objetivo, asimismo se trata de comprender el impulso de cada individuo dentro de un trabajo en equipo.

Finalmente, como cuarta dimensión está el Control, la cual es toda acción se direccionan los procesos hacia los objetivos así mismo se supervisa y monitorea el desempeño de cada individuo, el fin de tal función es el aseguramiento, del cumplimiento a través de un monitor o supervisor se encuentra muy vinculada con la etapa de planificación (Contreras, 2022).

De allí que, las entidades públicas estiman que exige la necesidad de alcanzar y mantener el bienestar de la población de manera que se logre un valor público para incrementar tanto la calidad y esperanza de vida del ciudadano (Rivas, 2022).

Ante ello el estado se ha visto en la imperiosa necesidad de implementar múltiples niveles de organización con el objetivo de suplir tales necesidades. Es por ello que, en la gestión pública resulta de vital importancia planificar, de modo que exista una organización que mediante la dirección y el control se asegure el estricto cumplimiento de los objetivos planteados haciendo frente a las necesidades con el fin de incrementar el bienestar de la población es los diversos ámbitos y niveles como el nacional, departamental, distrital y provincial (Pavone et al. 2016).

Por otro lado, como cualquier otra entidad publica el presupuesto asignado al municipio, posee la obligación de administrarlo y distribuirlo de la mejor manera conforme a las múltiples actividades propuestas con

anticipación, y al final emitir una rendición de cuentas ejerciendo una actividad transparente (Rivas, 2022).

Para tal accionar se posee de diferentes herramientas, así como programas de inversión, salidas de presupuesto para un mejor funcionamiento (Pomberger et al. 2017). El presupuesto resulta a la vez un factor determinante como medio de cumplimiento de las actividades tanto en su distribución como su inversión en el gobierno presente (Ungar et al. 2016).

Del mismo modo, los servicios emitidos por los municipios cuales quiera que fuesen tiene como fin principal fin la satisfacción de las exigencias y necesidades de la población que cubran sus necesidades básicas, de acuerdo con Contreras (2022). estos a su vez se encuentran enmarcados a los principios de uniformidad e igualdad.

En ese sentido, la autora fundamenta la variable satisfacción bajo la teoría de la motivación ejercida por Herzberg (1990) y retomada de Contreras (2022), quien manifiesta con respecto esta variable, es todo aquel cumplimiento que se le brinda a un usuario enmarcado acorde a sus expectativas y necesidades, otorgándoles un sentimiento de bienestar al recibir aquello que esperaba ya sea parte de un servicio o bien, esto tornándolo al aspecto público sería toda aquella acción realizada con fines de bienestar común.

El autor antes mencionado, señala que la satisfacción también se aplica mediante evaluaciones, de manera posterior a que el usuario receptor del bien o servicio lo haya usado, estas evaluaciones señalaran el grado de cumplimiento que tuvo dicho producto, conforme a las ideas previas concebidas.

En ese orden de ideas, García y González (2020) añaden que de esta manera se lleva a cabo la atención a las necesidades en el ámbito gubernamental, el cual emite la satisfacción posterior al uso o adquisición de un servicio o bien, por ello señalan que de esta manera se espera conjuntamente que las entidades cuenten con los medios, herramientas, estrategias y facultades necesarias para el logro y alcance de sus objetivos y de por medio la satisfacción de la población.

Por consiguiente, se considera a los elementos de la satisfacción ciudadana y se le vincula directamente a la experiencia, así como la satisfacción de los individuos. La calidad emitida busca que tanto el trabajador quien realiza el servicio u ofrece el bien, así como ciudadano quien lo recibe se encuentren satisfechos.

Por ello, Fajardo (2016) explana que la calidad son todos aquellos caracteres que el servicio posee ya sea en condiciones, precio, imagen, etc. De modo que para acercarse un poco más a generar la satisfacción se toma como referencia a las expectativas emitidas por la población, así como a experiencias previas, en base a intereses, publicidad, descuentos, etc.

De la misma manera, otro factor determinante de la calidad es el trato, el mismo que es la base de las experiencias a momento de hacer uso de un servicio, considerado también como aquella atención brindada por el estado, posee su base en la comunicación entre los clientes y trabajadores.

Como último factor, se encuentra la confianza con la que consta el servicio, mediante ella se puede o bien fortalecer la experiencia o debilitarla. Esto se ve frecuentemente al momento de la entrega y dejado de papeleos en las diversas entidades (OECD, 2020).

Así mismo Para una comprensión más completa del estudio llevado a cabo de los conceptos tratado resulta necesario conceptualizar ciertos términos a continuación:

Como primer término se tiene la Gestión, la cual son todas aquellas operaciones o acciones que se llevan a cabo para ejercer un control y administración sobre una entidad o empresa, para ello también emplea múltiples estrategias y herramientas. De la misma manera, la noción de gestión en la parte administrativa refleja todo proceso que se particulariza a una entidad correspondiente, calificándola como eficiente o burocrática (Martínez, 2015).

En segundo lugar, se tiene la gestión pública, la cual es una serie de procedimientos por medio de los cuales el estado y las entidades logran sus fines y objetivos con relación al bien común de la población. La gestión pública

está relacionada directamente al rendimiento propio del personal seleccionado, puesto que a partir de ellos nace el nacimiento de la resolución de las necesidades básicas de una población en específico (Morelli y Silvina, 2021).

Seguidamente, se analizó el término satisfacción, quien se define como la capacidad de suplir por medio de bienes, productos o servicios necesidades de uno o más usuarios. Llevando esto a un contexto socio político el usuario vendría a ser el ciudadano el cual es el fin del estado y por el cual se emiten una serie de servicios con el objetivo de suplir sus necesidades y muchas veces sus condiciones. La satisfacción se puede también definir como el sentimiento propio del individuo al verse realizado o que se le resolvió una necesidad que padecía, por lo que tiende a calificar de manera positiva o negativa un servicio que se le genera (Avila, 2017).

Consecuentemente, se conceptualizó la noción de Gobierno, quien es la serie de entidades y personas bajo las cuales se deja a cargo el ejercicio y aplicación del poder a nivel político. El gobierno también es toda representación sociopolítica que va a tomar las decisiones de un conglomerado social. El gobierno es la personificación del ciudadano en la toma del poder, por lo que son los llamados a representar a la población vulnerable que necesita de sus acciones en materia de gestión pública (Contrado, 2020).

Así mismo, se analizó el término ciudadano, quien es una capacidad para poder ejercer y formar parte activa del estado, pudiendo ejercer actividades de índole social, económico y cultural, posee una serie de derechos, pero a su vez también adquiere responsabilidades como informarse constantemente acerca de lo que pasa en el país y aportar con ideas o promoviendo cambios con fines positivos de manera bajo valores de responsabilidad y respeto. El ciudadano también se le considera como el centro de la gestión pública, ya que es el actor principal dentro de la toma de decisiones y es a quien va dirigido los procedimientos administrativos de una determinada institución respectivamente (Ávila, 2017).

Finalmente se conceptualizo la calidad, quien se considera como el nivel de satisfacción que logra efectuar un objeto con respecto al cumplimiento de rubricas y parámetros previamente establecidos. La calidad se mide como uno de los aspectos de la gestión municipal, ya que conlleva a la percepción del ciudadano y calificar mediante este término un bien o servicio que le resuelve una necesidad (Reyes et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Básica

Se desarrolló un tipo básico, ya que se tuvo como principal objetivo ahondar en la parte teórica, sin la prioridad de proponer o aplicar estrategias en la realidad para cambiarla o transformarla (Hernández y Mendoza, 2018).

Consecuentemente, en base al enfoque a emplear fue cuantitativo, puesto que se presentó cantidades, porcentajes y tablas en el trayecto de dicho proyecto (Hernández et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Se empleó el no experimental, puesto que el investigador no tuvo como prioridad manipular, cambiar o transformar las variables de estudio correspondientemente.

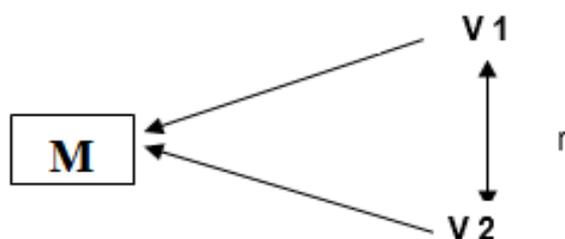
De la misma manera fue correlacional, ya que se buscó analizar la relación directa de las variables de estudio, así como de sus dimensiones respectivamente (Vara, 2015).

En referencia al corte de la investigación, se aplicó el transversal, puesto que la investigadora recolectó toda la información y datos oportunos en un momento determinado y planificado (Sánchez y Cortéz, 2018).

A continuación, la autora presentó el diseño de la investigación

Figura 1

Diseño correlacional



Nota. Tomado de Hernández Sampieri

M: Muestra

V1: Gestión municipal

V2: Satisfacción del ciudadano

r: Relación

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión pública

Definición conceptual: Referente a la conceptualización de la variable Gestión Pública, se denomina el instrumento mediante el cual se involucra e incluye a todas aquellas actividades con contribuyen al desarrollo, crecimiento y logro de una entidad municipal, involucrando todo su sistema en conjunto el mismo que se encuentra vinculado (Centeno, 2018).

Definición operacional: La variable gestión municipal fue operacionalizada mediante 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control correspondientemente. Como indicadores tuvo: objetivo, presupuesto, políticas, estructura, coordinación, funciones, procesos direccionales, delegación de funciones, organización de funciones, toma de decisiones, supervisión, verificación, orientación

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

Referente a la conceptualización de la variable Satisfacción del ciudadano, se trata como el cumplimiento que se le brinda a un usuario enmarcado acorde a sus expectativas y necesidades, otorgándoles un sentimiento de bienestar al recibir aquello que esperaba (Contreras, 2022). La variable satisfacción del ciudadano fue operacionalizada mediante 3 dimensiones: calidad, trato y confianza. Como indicadores fueron: servicios públicos, resolución de necesidades, obras, amabilidad, cortesía, empatía, atención, credibilidad, confianza, fiabilidad, seguridad.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Según el sustento teórico de Hernández y Mendoza (2018), postula que es todo colectivo o conjunto de elementos que comparten características en común y son fuente de investigación en un determinado trabajo científico. Ante lo referenciado, la población en el presente estudio estuvo conformada por todos los ciudadanos que han requerido de un trámite administrativo en el área de desarrollo social de la entidad en estudio, los cuales hicieron un total de 108 usuarios. Referente al criterio de inclusión: se tomaron en cuenta todos los individuos mayores de edad y que han generado un trámite en los últimos 6 meses en el área administrativa, pertenecientes a un nivel socioeconómico E, calificado como pobre. Referente al criterio de

exclusión: no se tomaron en cuenta a los ciudadanos menores de edad, que no hayan generado un trámite anterior a los 6 meses y que no deseen participar de dicha investigación, además de no pertenecer al nivel socioeconómico antes referenciado.

Muestra: La muestra según Hernández y Mendoza (2018), es un subconjunto que es extraído de la población de un estudio científico. En ese sentido, se trabajó con la misma cantidad de la población, es decir, los 108 usuarios.

Muestreo: Se desarrolló el muestreo tipo censal, puesto que la autora escogió en su totalidad a la muestra antes referenciada.

Unidad de análisis: La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Indeed (2021) se definen como técnicas de investigación, a todo medio que se ejecuta en un trabajo metodológico y que tiene como fin la recolección propia de un determinado contexto. Ante lo referenciado, se aplicó la encuesta como técnica de investigación, cuyo fin prioritario sirvió como medio para la recolección de la información. Asimismo, se utilizó el cuestionario referido a cada variable del estudio, quienes quedaron estructurado con preguntas escala tipo Likert (Gómez et al., 2010).

Validez: En relación a la validez, se validaron por 3 especialistas, uno en gestión municipal, uno en satisfacción social y un metodólogo, quienes determinaron si el cuestionario es procedente para recolectar datos, generando su calificación acorde a la escala establecida en el formato de la universidad.

Confiabilidad: En base a la Confiabilidad, según Hernández et al. (2018), es toda medida que se genera sistemáticamente de un programa estadístico, que incide a verificar si las incógnitas se plantearon de manera adecuada en un estudio. Ante lo detallado, se procesó los datos y se calculó por medio de la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniendo como resultados 0.803 para la variable gestión municipal y 0.839 para la variable satisfacción del ciudadano.

3.5. Procedimientos:

En referencia a los procedimientos de indagación, se tuvo como primer lugar la construcción propia de los instrumentos de la investigación, quienes luego fueron validados por especialistas en el tema, donde una vez obtenida su aprobación, se aplicó a una muestra piloto para verificar su confiabilidad. En segundo lugar, de una vez aplicados los instrumentos de investigación, se procesó mediante programas estadísticos, donde se empleó la prueba de asociación Spearman y el alfa de Cronbach, así como de medios ofimáticos como Excel.

3.6. Método de análisis de datos:

Se desarrolló el método deductivo, ya que se tuvo como principal objetivo, iniciar el estudio desde lo general a lo respectivo.

De la misma forma, se desarrolló el método estadístico, el cual fue de soporte para la descripción propia de los resultados, tabulaciones y porcentajes respectivamente.

3.7. Aspectos éticos

Hablar de la ética y entre ellos se encuentra los siguientes principios en el estudio, donde se consideró tener en cuenta la precaución, puesto que se consideró como reserva todos los participantes que colaboren en la presente investigación. Así mismo se utilizó la probidad, ya que toda la información del estudio fue presentada sin manipulaciones ni cambios respectivamente. De la misma manera se desarrolló la responsabilidad y el consentimiento informado, ya que se tuvo en cuenta el uso de los datos proporcionados, quien en su mayoría fueron para fines científicos correspondientemente y respetar la decisión de participar o no en el estudio científico.

IV. RESULTADOS

En el capítulo se detalló los resultados, los cuales se manifiesta bajo la estadística inferencial:

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable gestión municipal	,283	108	,000
Variable satisfacción del ciudadano	,291	108	,000
Dimensión calidad	,235	108	,000
Dimensión trato	,278	108	,000
Dimensión confianza	,262	108	,000

Nota: *. Datos obtenidos por medio del Spss 27 -Encuesta

En la tabla número 1, respecto al procesamiento de la prueba de normalidad aplicada tanto a las variables en estudio, se estableció que siguen una distribución normal respecto a los datos que generaron. De la misma manera, la dimensión calidad, trato y confianza persiguieron el mismo camino, ante ello, se pudo establecer que se aplicó las pruebas no paramétricas, en específico Spearman. Todo el proceso detallado se basa según las leyes estadísticas de las pruebas de asociación.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Tabla 2

Relación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano

			Gestión municipal	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,824*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	108	108
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	0,824*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	108	108

Nota: *. Datos obtenidos por medio del Spss 27 -Encuestas

En la presente tabla, se puede evidenciar que existe una asociación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una entidad provincial de Lambayeque, ello se puede reflejar tras el procesamiento de la estadística inferencial, manifestada bajo el procedimiento de Spearman $r=0.824$, siendo positiva y directa. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 . Ante ello se puede concluir que mientras no se ejecuten acciones eficientes dentro de la acción estatal, se verá afectada también la satisfacción propia del ciudadano.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Tabla 3

Relación entre la gestión municipal y la calidad

			Gestión municipal	Calidad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	0,824*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	108	108
Calidad		Coefficiente de correlación	0,824*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	108	108

*Nota**. Datos obtenidos por medio del Spss 27 -Encuestas

En la presente tabulación, se puede determinar que hay una vinculación entre la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social de la organización en estudio respectivamente, ello se generó mediante el proceso de la prueba Spearman, donde se generó un producto científico de $r=0.734$, referenciándose como positiva y directa. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 . Los hallazgos encontrados evidencian que la gestión municipal se ve relacionada con la calidad que se ejerce dentro de la institución, por lo que una resulta afectada, la otra dimensión tendrá el mismo efecto.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Tabla 4

Relación entre la gestión municipal y el trato

			Gestión municipal	Trato
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,337*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	108	108
	Trato	Coeficiente de correlación	0,337*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	108	108

*Nota**. Datos obtenidos por medio del Spss 27 -Encuestas

En la presente tabulación, se puede verificar que hay una asociación entre la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo social de la entidad que se generó el análisis, ello se procesó mediante la prueba no paramétrica Spearman, donde se encontró un producto científico de $r=0.337$, referenciándose como positiva y baja. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 . Los hallazgos infieren que debe ejercerse una buena gestión municipal, por lo que es necesario asociarla con el trato del personal, siendo aspectos fundamentales dentro de una organización.

Objetivo específico 3: Medir la relación entre la gestión municipal y la confianza en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

Tabla 5

Relación entre la gestión municipal y la confianza

		Gestión municipal	Confianza
Rho de Spearman	Gestión municipal	1,000	0,896*
		.	0,000
		108	108
	Confianza	0,896*	1,000
		0,000	.
		108	108

*Nota**. Datos obtenidos por medio del Spss 27 -Encuestas

Se puede establecer por medio de la tabla número 5, presenta una vinculación entre la gestión municipal y la confianza en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque. Estos hallazgos han sido producto de la aplicación estadística, donde se encontró un resultado de $r=0.896$, siendo positiva y directa. De la misma forma se establece que es significativa, ya que está en el rango bilateral permitido. Tras lo encontrado, también se puede inferir que mientras no se genere una buena acción dentro de la administración del área escogida, también se asociará con la poca confianza de las personas que tienen con sus autoridades.

IV. DISCUSIÓN

Como es de conocimiento en el presente estudio, se tuvo como principal fin verificar si la gestión del municipio y la satisfacción del ciudadano se asocian respectivamente, pues este principio tuvo como sustento bibliográfico la teoría de Centeno (2018) respecto a la primera variable, y la base de Contreras (2022) de la segunda, señalando que en diferentes instituciones gubernamentales como en la escogida por la indagadora, surge lo establecido tanto teóricamente como en la parte práctica.

Ante lo detallado, según los hallazgos que se generaron por medio de la aplicación de los instrumentos de la investigación a una población conformada por los 108 usuarios que requirieron servicios en el área de estudio, se determinó según el objetivo general, que existió una vinculación entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción del usuario en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque, ello se pudo evidenciar en los resultados que fueron obtenidos por medio de la estadística de Spearman, generando un producto de $r=0.824$, estableciéndose tal vinculación como positiva, directa y muy significativa respectivamente, infiriendo que mientras no se genere adecuados servicios en temas municipales en el área administrativa escogida, se obtuvo una mala satisfacción por parte de los usuarios correspondientemente, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la nula.

Estos hallazgos se asocian con los resultados del trabajo científico de Capiro (2020), quien tuvo como principal obtenido verificar el nexo entre la gestión municipal y la resolución de las necesidades sociales en un gobierno de escala subnacional, referenciando que sí existe un vínculo positivo, directivo y moderado entre las variables antes detalladas, evidenciándose en un resultado de ($r=0.444$), infiriendo que mientras no se gestione de manera adecuada y eficiente los recursos de los municipios, existirá burocracia en la parte social de una determinada comunidad y por ende su insatisfacción se va acrecentar.

De la misma manera, los resultados encontrados en la presente correlación también guardan una coherencia con lo establecido por Miyeon y Meier (2018), quienes en su indagación buscaros verificar mediante una

medición la vinculación entre el proceso municipal y la percepción del ciudadano en un contexto africano, teniendo como hallazgo resaltante que si existe dicha asociación, siendo calificada como positiva, directa y significativa respectivamente, ante ello se puede inferir que gran parte de la insatisfacción del poblador se debe por los actos que generan sus autoridades, en ese sentido se referencia que mientras no se generen buenos servicios, la insatisfacción del individuo será negativa en gran medida.

De la misma manera, se logró encontrar una vinculación de los resultados con el análisis científico de Cerquin y Gálvez (2020), quien en comparación con los trabajos detallados anteriormente, se encontró un nexo positivo pero bajo entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, evidenciado tal producto científico en un hallazgo de ($r=0.374$), concluyendo que hay un nivel bajo de gestión pública por lo cual se asocia a una insatisfacción del ciudadano regular respectivamente, empero, también puede verse afectada por otros factores dicha percepción.

En ese sentido, todo lo detallado se vinculó con lo establecido por Centeno (2018), quien referencia que la gestión municipal es toda actividad que se ejerce dentro de una organización municipal para resolver necesidades sociales en un determinado territorio, el cual se vincula con la expectativa o satisfacción cuando se genera tal fin, además referenció que este conjunto de actos ejercidos por el administrador por medio de un espacio denominado despacho, va a ser cambiante durante un tiempo establecido, generando así que mediante una capacitación o taller, se mejore este proceso relativamente, de esta manera la administración a nivel del municipio gira en torno a la administración general por medio de la distribución y asignación de recursos, además de la buena preparación del talento del personal que la entidad ha seleccionado para desarrollar dicha variable.

De la misma forma, se tuvo una asociación con la base teórica ejercida por Herzberg (1990) y retomada de Contreras (2022), quien manifiesta que la percepción propia del ciudadano en relación a encontrar una resolución de alguna necesidad, tiene que estar vinculada con la generación de una

administración, otorgándoles un sentimiento de bienestar al recibir aquello que esperaba ya sea parte de un servicio o bien, esto tornándolo al aspecto público sería toda aquella acción realizada con fines de bienestar común, ante ese sentido refiere que dicha satisfacción del ciudadano es positiva o negativa acorde a sus expectativas y necesidades que se le resuelva, otorgándoles un sentimiento de bienestar al recibir aquello que esperaba.

Consecuentemente, con relación al primer objetivo específico determinar el nexo entre la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social de la entidad en estudio, la investigadora corroboró en su estudio científico que hay un nexo entre la variable y dicha dimensión en el área del municipio antes mencionado, ello se evidenció mediante el proceso de la prueba Spearman, donde se halló un resultado de $r=0.734$, calificándose como positivo, directo y significativo.

Estos hallazgos tuvieron un acercamiento científico con el estudio de Rojas (2022) quienes tuvieron como fin primordial medir la asociación entre la calidad de gestión municipal y satisfacción de los ciudadanos en un distrito del sector norteño peruano, donde se encontró un resultado positivo $r=0.786$ calificándose como directo y positivo respectivamente, ante ello se infirió que la calidad de atención municipal si impacta o se asocia con la satisfacción de los ciudadanos, por lo que mientras una se ejecuta de manera negativa, también la otra tendrá una repercusión igual.

Ante ello se puede asociar también dichos resultados con la base teórica de Contreras (2022) citando a Contreras (2022) quien refiere que la calidad dentro de una organización y generada por medio de servicios, debe poseer caracteres positivos y condiciones acertadas en relación a lo que necesita un poblador, con la consigna de impactar de manera adecuada en las expectativas, así como a experiencias previas de un determinado contexto en estudio, por lo que requiere de una buena gestión para lograr dicho propósito.

Consecuentemente, en base al segundo objetivo del estudio, establecer el nexo entre la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo de una entidad municipal ubicada en el contexto lambayecano, la investigadora pudo verificar que si existe un vínculo entre dicha variable y la

dimensión en el área de desarrollo social en la entidad municipal estudiada, ello se puede verificar en la prueba no paramétrica Spearman, donde se gestionó un hallazgo científico de $r=0.337$, calificándose como positiva. Ante lo descrito, se puede inferir que mientras no se trate al ciudadano de manera adecuada en el área administrativa estudiada, se obtendrá una mala satisfacción de la gestión municipal por parte de los usuarios.

Estos descubrimientos guardan una asociación significativa con el estudio científico de Silva (2021), quien generó un estudio basado en la satisfacción propia del usuario en asociación con la gestión municipal de un municipio chiclayano, los cuales verificaron un escaso trato amable y poca atención (63%) oportuna por parte de los servidores, impactando en una mala experiencia del usuario, ante ello se cuestiona que empleado asume funciones y no pasa una evaluación previo a su firma de contrato.

Todo lo descrito, se asocia con la fundamentación teórica de Contreras (2022) quien refiere que el trato es un factor determinante dentro de la gestión municipal, puesto que, de las experiencias recibidas por parte de los servidores, se califica un servicio de manera positiva o negativa respectivamente. En ese sentido debe entenderse a esta dimensión como causa de las experiencias a momento de hacer uso de un servicio, considerado también como aquella atención brindada por el estado, posee su base en la comunicación entre los clientes y trabajadores.

Finalmente, en referencia al tercer objetivo planteado en el estudio, medir la relación entre la gestión municipal y la confianza en el área de desarrollo social de la entidad en estudio, la investigadora pudo confirmar que, si existe una vinculación entre dicha variable y la dimensión en el área de desarrollo social del municipio en estudio, ello se puede comprobar en la prueba no paramétrica Spearman, donde se obtuvo un hallazgo científico de $r=0.896$ calificándose como positiva y alta. En ese aspecto, se puede determinar que mientras no se brinde una confianza en los actos propios que se generan en la gestión municipal, la insatisfacción propia del ciudadano no será positiva respectivamente.

Estos resultados tienen una asociación directa con el estudio científico de Gavilánez et al. (2018) quien analizó el proceso municipal en organismos

de nivel subnacional, donde se concluyó que aspectos como corrupción, eficacia y eficiencia han causado temas de desconfianza en las autoridades políticas, lo que ha conllevado a que la gestión municipal se vea criticada de manera negativa por el conglomerado social.

De la misma forma, se encontró una coherencia científica con lo hallado por Casiano y Cueva (2019) quienes efectuaron un estudio acerca de las variables estudiadas, donde se encontró un porcentaje desfavorable del 30,99%, respecto a los niveles de confianza que se reflejan en la percepción del servicio de la gestión municipal, ante ello se deduce que mientras no se realice buenas prácticas en una entidad municipal, la satisfacción de los ciudadanos será baja, ya que no resuelven sus propias necesidades.

Este conflicto mucho se ha detallado en diversos contextos, ya que el tema de la desafección del ciudadano mucho se ha generado por temas de incumplimiento de lo prometido por un determinado municipio, lo cual ocasiona que cada día se incremente sus perjuicios hacia sus autoridades respectivamente y se aleje.

Ante lo detallado, dichos hallazgos se encuentran basados en la base teórica propuesta de Contreras (2022) quien refiere que el componente confianza es imprescindible a la hora de generar funciones o servicios, puesto que mediante ella, se puede o bien fortalecer la experiencia o debilitarla cuando se solicita alguna resolución de una carencia que parece una sociedad, esto se ve frecuentemente al momento de la entrega y dejado de papeleos en las diversas entidades o en la mala asignación de obras que padece o de algún servicio que necesita de manera urgente respectivamente.

Ante este último factor, debe entenderse a la confianza como aquella actitud del empleado que tiende a bien fortalecer la experiencia o debilitarla cuando un usuario solicita alguna resolución de un problema, esto se ve frecuentemente al momento de la entrega y dejado de papeleos en las diversas entidades, por lo que se debe generar un proceso humano ejercido de la mejor manera, para lograr una expectativa positiva por parte del conglomerado social

Se pudo inferir también que los aspectos encontrados en los datos demuestran que cada día la desconfianza en las autoridades políticas baja, lo que ha conllevado a que la gestión municipal se vea criticada de manera negativa y otros lugares opten por tomar medidas radicales como exigir renunciaciones o revocatorias.

V. CONCLUSIONES

Se precisa como conclusión general que existe una correlación entre las variables analizadas, todo ello se evidencia en el proceso estadística de Spearman, obteniéndose un resultado de $r=0.824$, calificándose como positivo y directo.

En base a la primera conclusión específica, se determinó que hay un vínculo entre la variable gestión municipal y la calidad en el área en la entidad en estudio, todo ello se evidenció en un resultado de $r=0.734$, calificándose como positivo, directo y significativo.

En referencia a la segunda conclusión específica se determinó que hay un nexo entre la gestión municipal y el trato en el área administrativa de estudio de dicha organización, todo ello se verifica en un hallazgo científico de $r=0.337$, calificándose como positiva y baja.

Finalmente se detalla como tercera conclusión específica que existe una asociación entre la gestión municipal y la confianza en el área de desarrollo social en una entidad provincial de Lambayeque., ello se pudo confirmar mediante la prueba no paramétrica Spearman, donde se obtuvo un hallazgo científico de $r=0.896$, siendo alta y positiva.

VI. RECOMENDACIONES

Al verificarse una asociación entre las variables, se recomienda que la autoridad máxima como el alcalde y el jefe de recursos humanos, generar planes de capacitación al director del área administrativa en estudio, con la consigna de generar habilidades y aptitudes respecto a la gestión que realizan diariamente, puesto que se cohesionan con la insatisfacción de los usuarios en temas de demora y otros aspectos relevantes.

Del mismo modo, el alcalde de la entidad municipal en estudio debe diseñar programas de incentivos respecto al cumplimiento de responsabilidad y funciones al personal, así como generar la capacitación constante del personal con la intención de mejorar la calidad de capacidad de respuesta y atención al ciudadano.

Asimismo, a la gerente del área de desarrollo social, implementar talleres de habilidades comunicativas hacia su personal, con la consigna de mejorar la interrelación con su personal y se adapten a lo que se quiere como finalidad en el área, en este caso un trato cuando se le atiende al usuario.

Finalmente se recomienda al alcalde de la entidad municipal, considere generar sistemas o acciones de monitoreos trimestrales en el área escogida para la investigación, con la confirmación de generar confianza y transparencia en los actos laborales del personal, puesto que se trata de manejo de programas sociales donde se beneficia a la población.

REFERENCIAS

- Andía, J. (2018). *Derecho y gestión municipal*. Ediciones Arte y Pluma. <https://www.juristaeditores.com/producto/derecho-y-gestion-municipal/>.
- Arévalo, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41720>
- Avila, A. (2017). *Satisfacción del usuario: gestión de calidad en servicios de salud*. Publicia. <https://www.amazon.com/-/es/Ayari-Guadalupe-Avila-Larreal/dp/384168386X>.
- Becerra, D. (2018). Efficiency in the management of public sector resources: A multidisciplinary reflection. *Revista de Economía Crítica*, 1(23). <https://revistaeconomicacritica.org/index.php/rec/article/view/134>
- Beligni, M. (2023). *Gestión y Política Municipal*. Editorial Autores de Argentina. <https://es.scribd.com/book/623040081/Gestion-y-Politica-Municipal>.
- Bernal, J. (2019). The police function from the perspective of human rights and public ethics. *Journal of the Institute of legal Sciences of Puebla*, 13(44). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-21472019000200251&script=sci_abstract&tlng=en
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Municipal management, levels of perception and trust: the case for the district of Chachapoyas, Amazonas (Peru) 2019. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2414-89382020000200157&lng=es&nrm=iso&tlng=en.

- Castillo, N., Cárdenas, M., & Palomino, P. (2020). Quality of municipal service from the citizen's perspective. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Centeno, C. (2018). *Herramientas para la gestión municipal*. Ediciones Boulevard. https://books.google.com.pe/books/about/Herramientas_para_la_gesti%C3%B3n_municipal.html?id=toqozQEACAAJ&redir_esc=y.
- Cerquin Sánchez, M. L. y Gálvez Guevara, F. I. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019*. [Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>.
- Contreras, D. (2022). *Notes on municipal management*. Amazon Digital Services. <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/93/browse?type=author&value=Contreras+Licea%2D>.
- Cotrado, S. (2022). *Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario en entidades gubernamentales*. Editorial del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/21/15/31.->
- David, V. E., Wenchao, J., John, Y., & Mmereki, D. (2019). Solid waste management in Monrovia, Liberia: Implications for sustainable development. *Journal of Solid Waste Technology and Management*, 45(1), 102-110. <https://doi.org/10.5276/JSWTM.2019.102>
- Fajardo, D. (2016). *Análisis multicriterio de la satisfacción ciudadana a través de encuestas de percepción/opinión pública en las principales ciudades de Colombia*. [Tesis de posgrado, Universidad de los andes]. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/18511?show=full>.
- Flores, L. (2020). *Gestión municipal y la participación ciudadana del Callao, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48515>

- García, B., & González, M. (2020). *Análisis causal de la satisfacción ciudadana con la gestión de la Municipalidad de la ciudad de Arica*. [Tesis de posgrado, Universidad de Tarapacá]. <https://repositorio.uchileTar.cl/handle/2250/137581>.
- Gavilánez, M., Espín, E., y Arévalo, M. (2018). Impact of administrative management in Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1 (3). <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>.
- Gómez, M.A, Mendoza, J.P. y Deslauriers, M. V: (2010). *How to write master'sccccocotory and doctoral theses*. Ecoe Ediciones. https://books.google.com.pe/books/about/C%C3%B3mo_hacer_una_tesis_de_maestr%C3%ADa_y_doc.html?id=a9nYoQEACAAJ&redir_esc=y.
- Gutierrez, A. (2022). *La Gestión Municipal y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano en un Distrito del Cono Norte de Lima, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87444/Gutierrez_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, R. & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Ikhlayel, M. (2018). Development of management systems for sustainable municipal solid waste in developing countries: a systematic life cycle thinking approach. *Journal of Cleaner Production*, 5 (180), 571-586. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.01.057>
- Indeed (2021). *Collaborative Management: Characteristics and Processes*. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/collaborative-management>
- Inga, P. (2019). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital del Rímac, 2018* . [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_93936d588d0114a545e04e360a38faf8

- Isique, C. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78089>.
- Jilke, M. (2020) The Political Psychology of Citizen Satisfaction: ¿Does Functional Responsibility Matter?, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30 (1),130– 143, <https://doi.org/10.1093/jopart/muz012>.
- Mariaca, (2017). Citizen security in te superstructure legal - policy of the Plurinational State of Bolivia. *Revista Jurídica Derecho*, 5 (6). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2413-28102017000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Martínez, R. (2015). *Latin American Experiences in Public Governance and Management*. FRAGUA.
- Medina, P. (2021). Citizenship Participation in Public Management: A Review of the Current State. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>
- Miyeon , K., & Meier, J. (2018). Citizen Satisfaction and the Kaleidoscope of Government Performance: How Multiple Stakeholders See Government Performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24 (8).<https://doi.org/10.1093/jopart/muy006>
- Morelli, & Silvina. (2021). *Gestión, Política y Comunicación*. Silvina R. Morelli. <https://www.perlego.com/es/book/3127389/gestin-poltica-y-comunicacin-buenas-prcticas-en-la-implementacin-de-proyectos-municipales-pdf>.
- Muggah, R. y Dudley, S. (2017). *The latín Amaerican gun Leak*, *Los Angeles Times*, 16 January. <http://www.latimes.com/opinion/op-ed/la-oemuggaharming-latin-america-20170118-story.html>
- Ñaupas, H., Valdivia, P. M., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ª

- ed.). Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf.
- OECD. (2020). *Panorama of Public Administrations Latin America and the Caribbean 2020*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45731>.
- Pavone, V., Santiago, E., & Jaquet, D. (2016). A Systemic Approach to Security: Beyond the Tradeoff between Security and Liberty. *Democracy and Security*, 12(4), 225-246. doi: <http://doi.org/10.1080/17419166.2016.1217776>
- Polet, M. (2015). *Análisis de una propuesta de medición de satisfacción ciudadana*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://facultad.pucp.edu.pe/gestion-direccion/estudiante/titulacion/sustentacion/analisis-de-una-propuesta-de-medicion-de-satisfaccion-ciudadana-estudio-de-caso-para-la-aplicacion-del-modelo-insab-con-el-uso-de-ecuaciones-estructurales/>
- Pomberger, R., Sarc, R., & Lorber, K. E. (2017). Dynamic visualisation of municipal waste management performance in the EU using Ternary. *Diagram method. Waste Management*, 8 (61), 558-571. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.018>
- Reyes , M., Gómez, A.,& Ramos, A. (2021). Challenges of human talent management in times of the covid 19 pandemic. *Universidad y Soecidad*, 13 (6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600232&script=sci_abstract&tlng=en
- Rivas, A. (2022). *Gestión de proyectos y participación ciudadana*. Editorial Académica Española. https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_proyectos_y_participaci%C3%B3n_c.html?id=JbpUzwEACAAJ&redir_esc=y.
- Rojas, L. (2022). *Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos en el distrito de Chiclayo – Lambayeque, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82180>

- Ruiz, E. (2021). Relationship of municipal management with the fulfillment of goal 4 in the district municipality of Banda de Shilcayo, 2019. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41976>.
- Sánchez, C. & Cortez, L. (2018). *Qualitative techniques and methods for scientific research*. UTMACH. <https://universoabierto.org/2020/10/01/tecnicas-y-metodos-cualitativos-para-la-investigacion-cientifica/>
- Sánchez, C. (2018). Satisfaction of users and professionals in social program evaluation. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 1(7), 116. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Santillán, K., & Saavedra, R. (2021). Labor performance of administrative workers of the provincial municipality of Moyobamba, San Martín, Peru.. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5572>
- Silva, E. (2021). *Plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7992>
- Tapia, J. (2022). *Gestión municipal y desarrollo local*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología. Editorial Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/57>.
- Ungar, M. y Desmond, E. (2016). Community policing and latin America's citizen security crisis. *Comparative politics*. 41(4). [hrpp://www.Jstor.org/stable/40599216](http://www.Jstor.org/stable/40599216).
- Vara, A. A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Macro <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS->

PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf.

Zottele, E. y Quian, W. (2019). *La Franja y la Ruta: oportunidad para América Latina y búsqueda de un desarrollo sostenible*. <https://www.uv.mx/chinaveracruz/files/2017/09/2776-13074-1-CAP3.pdf>

Anexo 1:

Título: Gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gestión municipal	Instrumento mediante el cual se involucra e incluye a todas aquellas actividades con contribuyen al desarrollo, crecimiento y logro de una entidad municipal, involucrando todo su sistema en conjunto el mismo que se encuentra vinculado (Centeno, 2018).	La variable gestión municipal será operacionalizada mediante 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control correspondientemente.	Planificación	Objetivo	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) En acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Presupuesto	
			Organización	Políticas	
				Estructura	
				Coordinación	
				Funciones	
			Dirección	Procesos direccionales	
				Delegación de funciones	
				Organización de funciones	
				Toma de decisiones	
Control	Supervisión				
	Verificación				
			Orientación		

Anexo 2: Matriz de consistencia:

Título: Gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

V2: Satisfacción del ciudadano	Cumplimiento que se le brinda a un usuario enmarcado acorde a sus expectativas y necesidades, otorgándoles un sentimiento de bienestar al recibir aquello que esperaba (Polet, 2015).	La variable satisfacción del ciudadano será operacionalizada mediante 3 dimensiones: calidad, trato y confianza.	Calidad	Servicios públicos	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) En acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Resolución de necesidades	
				Obras	
			Trato	Amabilidad	
				Cortesía	
				Empatía	
				Atención	
			Confianza	Credibilidad	
				Confianza	
				Fiabilidad	
			Seguridad		

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	POBLACIÓN / MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿cómo se relaciona la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿cómo se relaciona la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p> <p>¿cómo se relaciona la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Relacionar la gestión municipal y la calidad en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión municipal y el trato en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque y;</p> <p>Medir la relación entre la gestión municipal y la</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>H0: No existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión municipal</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del ciudadano</p>	<p>Población:</p> <p>108 usuarios</p> <p>Muestra:</p> <p>108 usuarios</p>	<p>*Tipo: básico</p> <p>*Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>*Diseño: NO Experimental-correlacional</p> <p>*Escala de Medición: Likert.</p> <p>*Técnicas: Encuesta</p> <p>*Instrumento: cuestionario.</p>

¿cómo se relaciona la confianza en el área de gestión municipal y la desarrollo social en una confianza en el área de municipalidad provincial de desarrollo social en una Lambayeque.

municipalidad provincial
de Lambayeque?

Anexo N° 3. Instrumentos

Cuestionario de escala valorativa para evaluar la gestión pública y satisfacción del ciudadano en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre gestión pública y satisfacción al ciudadano en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)

Variable1: Gestión pública		Escala valorativa				
Dimensiones/Ítems		TD	D	I	A	TA
N°	D1: Planificación	1	2	3	4	5
1	¿La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas al presupuesto de la entidad para su cumplimiento?					
2	¿Se formulan políticas para mejorar objetivos estratégicos de la gestión municipal?					
3	¿Las actividades planificadas garantizan el cumplimiento de objetivos y metas de la gestión municipal, a consecuencia de una estructura organizacional efectiva?					

4	¿El encargado del área de desarrollo social tiene un liderazgo adecuado el cual conlleva a cumplir las metas establecidas?					
D2: Organización						
5	¿En la gestión municipal se establecen las formas de la coordinación de las actividades de acuerdo con la estructura organizacional?					
6	¿En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo?					
7	¿En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa para generar adecuados procesos direccionados a cada área administrativa?					
D3: Dirección						
8	¿Los gerentes y subgerentes en la municipalidad delegan funciones efectivas a los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad?					
10	¿Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generan organización de funciones efectivas para el desarrollo de las actividades administrativas?					
11	¿Los gerentes y subgerentes en la municipalidad toman decisiones que motivan a los servidores públicos a desempeñarse, cumplir mejor sus funciones y lograr metas propuestas en el área?					
12	¿Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una supervisión constante para verificar las funciones de los administrativos?					
D4: Control						
13	¿Su feje superior realiza actividades de seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal?					

14	¿Su jefe superior realiza acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual?					
15	¿El municipio formula medidas de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias?					

Anexo 4:

Cuestionario de escala valorativa para evaluar gestión pública y satisfacción del ciudadano en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre gestión pública y satisfacción del ciudadano en la gerencia de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 2: Satisfacción del ciudadano		Escala valorativa				
Dimensiones/Ítems		TD	D	I	A	TA
Nº	D1: Calidad	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la municipalidad cumple y ofrece un servicio de calidad para resolver sus propias necesidades o peticiones?					
2	¿Considera que el servicio que brinda la municipalidad ha mejorado la calidad de vida de los usuarios?					
3	¿Los servidores públicos muestran interés para la solución de los problemas de los usuarios dentro del plazo otorgado y acorde al manual de políticas?					
4	¿La municipalidad ha cumplido a cabalidad con las obras prometidas en el plan de gobierno?					

D2: Trato					
5	¿Considera que trato al ciudadano se realiza con amabilidad acorde con el Manual de Organización y Funciones-MOF?				
6	¿Cree ud, que existe una cortesía por parte del servidor para resolver sus dudas o atención solicitada por los usuarios?				
7	¿Considera que muestran empatía e igualdad al momento de atender al usuario?				
8	¿Considera que se resuelve los problemas o dudas que sostiene los usuarios con amabilidad y confianza?				
D3: Confianza					
9	¿Cree que se genera un buen servicio al ciudadano en el área de desarrollo social?				
10	¿Confía en que los encargados del área de desarrollo social resolverán sus necesidades?				
11	¿Considera que la municipalidad y el área de desarrollo social ha resuelto grandes problemas de la ciudadanía?				
12	¿Le genera seguridad el actuar de los encargados del área de desarrollo social, respecto al buen manejo de los recursos administrativos?				

Anexo 5:
MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas al presupuesto de la entidad para su cumplimiento.				X				X				X	
02	Se formulan políticas para mejorar objetivos estratégicos de la gestión municipal.				X				X				X	
03	Las actividades planificadas garantizan el cumplimiento de objetivos y metas de la gestión municipal, a consecuencia de una estructura organizacional efectiva.				X				X				X	
04	El encargado del área de desarrollo social tiene un liderazgo adecuado el cual conlleva a cumplir las metas establecidas.				X				X				X	
	D2: ORGANIZACIÓN													
05	En la gestión municipal se establecen las formas de la coordinación de las actividades de acuerdo con la estructura organizacional.				X				X				X	
06	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo.				X				X				X	

07	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa para generar adecuados procesos direccionados a cada área administrativa.				X					X				X	
D3: DIRECCIÓN															
08	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad delegan funciones efectivas a los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad				X					X				X	
09	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generan organización de funciones efectivas para el desarrollo de las actividades administrativas				X					X				X	
10	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad toman decisiones que motivan a los servidores públicos a desempeñarse, cumplir mejor sus funciones y lograr metas propuestas en el área.				X					X				X	
12	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una supervisión constante para verificar las funciones de los administrativos.				X					X				X	
D4: CONTROL															
13	Su jefe superior realiza actividades de seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.				X					X				X	
14	Su jefe superior realiza acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.				X					X				X	

15	El municipio formula medidas de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Alberto Niño Morante **DNI:** 46405247

Especialidad del validador (a): Maestría En Gestión Pública

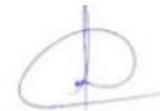
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

12 de junio de 2023



Br. Niño Morante, Luis Alberto

DNI: 46405247

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: CALIDAD	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Considera que la municipalidad cumple y ofrece un servicio de calidad para resolver sus propias necesidades o peticiones.				X				X				X
02	Considera que el servicio que brinda la municipalidad ha mejorado la calidad de vida de los usuarios.				X				X				X
03	Los servidores públicos muestran interés para la solución de los problemas de los usuarios dentro del plazo otorgado y acorde al manual de políticas				X				X				X
04	La municipalidad ha cumplido a cabalidad con las obras prometidas en el plan de gobierno.				X				X				X
	D2: TRATO												
05	Considera que trato al ciudadano se realiza con amabilidad acorde con el Manual de Organización y Funciones-MOF.				X				X				X
06	Cree usted, que existe una cortesía por parte del servidor para resolver sus dudas o atención solicitada por los usuarios.				X				X				X
07	Considera que muestran empatía e igualdad al momento de atender al usuario.				X				X				X

08	Considera que se resuelve los problemas o dudas que sostiene los usuarios con amabilidad y confianza				x				x				x	
D3: CONFIANZA														
09	Cree que se genera un buen servicio al ciudadano en el área de desarrollo social.				X				X				X	
10	Confía en que los encargados del área de desarrollo social resolverán sus necesidades.				X				X				X	
11	Considera que la municipalidad y el área de desarrollo social ha resuelto grandes problemas de la ciudadanía.				x				x				x	
12	Le genera seguridad el actuar de los encargados del área de desarrollo social, respecto al buen manejo de los recursos administrativos.				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Alberto Niño Morante DNI: 46405247

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

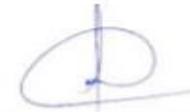
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

12 de junio de 2023



Br. Niño Morante, Luis Alberto

DNI: 46405247

Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	NIÑO MORANTE
Nombres	LUIS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46405247

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134514
Fecha Matricula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Diciembre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002287930



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 09/12/2024 11:48:07-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas al presupuesto de la entidad para su cumplimiento.				X				X				X	
02	Se formulan políticas para mejorar objetivos estratégicos de la gestión municipal.				X				X				X	
03	Las actividades planificadas garantizan el cumplimiento de objetivos y metas de la gestión municipal, a consecuencia de una estructura organizacional efectiva.				X				X				X	
04	El encargado del área de desarrollo social tiene un liderazgo adecuado el cual conlleva a cumplir las metas establecidas.				X				X				X	
	D2: ORGANIZACIÓN													
05	En la gestión municipal se establecen las formas de la coordinación de las actividades de acuerdo con la estructura organizacional.				X				X				X	
06	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo.				X				X				X	

07	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa para generar adecuados procesos direccionados a cada área administrativa.				X				X				X	
	D3: DIRECCIÓN													
08	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad delegan funciones efectivas a los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad				X				X				X	
09	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generan organización de funciones efectivas para el desarrollo de las actividades administrativas				X				X				X	
10	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad toman decisiones que motivan a los servidores públicos a desempeñarse, cumplir mejor sus funciones y lograr metas propuestas en el área.				X				X				X	
11	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una supervisión constante para verificar las funciones de los administrativos.				X				X				X	
	D4: CONTROL													
12	Su jefe superior realiza actividades de seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.				X				X				X	
13	Su jefe superior realiza acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.				X				X				X	

14	El municipio formula medidas de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias				X				X				X	
15	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas al presupuesto de la entidad para su cumplimiento.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Neider Martin Diaz Fernández **DNI:** 76533387

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

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

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

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

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

12 de junio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: CALIDAD	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la municipalidad cumple y ofrece un servicio de calidad para resolver sus propias necesidades o peticiones.				X				X				X	
02	Considera que el servicio que brinda la municipalidad ha mejorado la calidad de vida de los usuarios.				X				X				X	
03	Los servidores públicos muestran interés para la solución de los problemas de los usuarios dentro del plazo otorgado y acorde al manual de políticas				X				X				X	
04	La municipalidad ha cumplido a cabalidad con las obras prometidas en el plan de gobierno.				X				X				X	
	D2: TRATO													
05	Considera que trato al ciudadano se realiza con amabilidad acorde con el Manual de Organización y Funciones-MOF.				X				X				X	
06	Cree ud, que existe una cortesía por parte del servidor para resolver sus dudas o atención solicitada por los usuarios.				X				X				X	
07	Considera que muestran empatía e igualdad al momento de atender al usuario.				X				X				X	

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

Apellidos y nombres del juez validador. Neider Martin Diaz Fernández, **DNI:** 76533387

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

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

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

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

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

12 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DIAZ FERNANDEZ
Nombres	NEIDER MARTIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	76533876

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149372
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002180423



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 17/10/2024 16:02:32-0600

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: PLANIFICACIÓN	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas al presupuesto de la entidad para su cumplimiento.				X				X				X	
02	Se formulan políticas para mejorar objetivos estratégicos de la gestión municipal.				X				X				X	
03	Las actividades planificadas garantizan el cumplimiento de objetivos y metas de la gestión municipal, a consecuencia de una estructura organizacional efectiva.				X				X				X	
04	El encargado del área de desarrollo social tiene un liderazgo adecuado el cual conlleva a cumplir las metas establecidas.				X				X				X	
	D2: ORGANIZACIÓN													
05	En la gestión municipal se establecen las formas de la coordinación de las actividades de acuerdo con la estructura organizacional.				X				X				X	
06	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo.				X				X				X	

07	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa para generar adecuados procesos direccionados a cada área administrativa.				X					X				X	
	D3: DIRECCIÓN														
08	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad delegan funciones efectivas a los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad				X					X				X	
09	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generan organización de funciones efectivas para el desarrollo de las actividades administrativas				X					X				X	
10	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad toman decisiones que motivan a los servidores públicos a desempeñarse, cumplir mejor sus funciones y lograr metas propuestas en el área.				X					X				X	
11	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una supervisión constante para verificar las funciones de los administrativos.				X					X				X	
	D4: CONTROL														
12	Su jefe superior realiza actividades de seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.				X					X				X	
13	Su jefe superior realiza acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.				X					X				X	

14	El municipio formula medidas de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias				X				X				X	
15	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas al presupuesto de la entidad para su cumplimiento.				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Gustavo Adolfo Ventura Seclén, **DNI:** 76963739

Especialidad del validador (a): Politólogo, Maestría en Gerencia Pública, Maestría en Investigación Docencia Universitaria

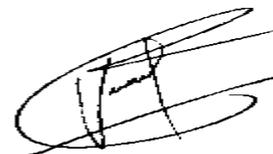
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

12 de junio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: CALIDAD	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la municipalidad cumple y ofrece un servicio de calidad para resolver sus propias necesidades o peticiones.				X				X				X	
02	Considera que el servicio que brinda la municipalidad ha mejorado la calidad de vida de los usuarios.				X				X				X	
03	Los servidores públicos muestran interés para la solución de los problemas de los usuarios dentro del plazo otorgado y acorde al manual de políticas				X				X				X	
04	La municipalidad ha cumplido a cabalidad con las obras prometidas en el plan de gobierno.				X				X				X	
	D2: TRATO													
05	Considera que trato al ciudadano se realiza con amabilidad acorde con el Manual de Organización y Funciones-MOF.				X				X				X	
06	Cree ud, que existe una cortesía por parte del servidor para resolver sus dudas o atención solicitada por los usuarios.				X				X				X	
07	Considera que muestran empatía e igualdad al momento de atender al usuario.				X				X				X	

08	Considera que se resuelve los problemas o dudas que sostiene los usuarios con amabilidad y confianza				x				x				x	
D3: CONFIANZA														
09	Cree que se genera un buen servicio al ciudadano en el área de desarrollo social.				X				X				X	
10	Confía en que los encargados del área de desarrollo social resolverán sus necesidades.				X				X				X	
11	Considera que la municipalidad y el área de desarrollo social ha resuelto grandes problemas de la ciudadanía.				x				x				x	
12	Le genera seguridad el actuar de los encargados del área de desarrollo social, respecto al buen manejo de los recursos administrativos.				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Gustavo Adolfo Ventura Seclén DNI: 76963739

Especialidad del validador (a): POLITÓLOGO, MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA, MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

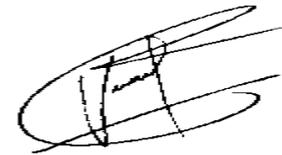
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

12 de junio de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VENTURA SECLÉN
Nombres	GUSTAVO ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	76963739

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ
Secretario General	FREDY SAENZ CALVAY
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/08/22
Resolución/Acta	375-2022-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2022-0229
Fecha Matrícula	03/03/2018
Fecha Egreso	04/10/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002180410



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/10/2024 15:58:47-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5: Confiabilidad del primer instrumento de investigación:

Confiabilidad de la variable Gestión municipal

Referente al análisis de fiabilidad se recurrió al Alfa de Cronbach, debido a su eficacia para medir la consistencia interna o la fiabilidad de un conjunto de ítems en un instrumento de medición.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.803	15

Interpretación: Se determina que el alfa de Cronbach para el presente instrumento es de 0.803, determinándose como apto el instrumento para su aplicación completa. Llevar a metodología el resultado final

Confiabilidad del segundo instrumento de investigación: satisfacción del ciudadano

Referente al análisis de fiabilidad se recurrió al Alfa de Cronbach, debido a su eficacia para medir la consistencia interna o la fiabilidad de un conjunto de ítems en un instrumento de medición.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.839	12

Interpretación: Se determina que el alfa de Cronbach para el segundo instrumento es de 0.839, determinándose como apto el instrumento para su aplicación completa. Redactar en metodología

Anexo 6

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Investigador (a) (es): Dávila Villar, Patricia Fabiola

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución municipal de Lambayeque

Describir el impacto del problema de la investigación.

En una municipalidad provincial de Lambayeque, donde presumiblemente los servidores no logran satisfacer las carencias generales y básicas de la población, generando apatía, desconfianza y limitaciones al desarrollo social de su comunidad por sus gobernantes y una mala relación ante el desinterés ciudadano en su totalidad, además hay que recalcar que la entidad carece de materiales logísticos como tecnológicos para adecuarse al contexto y solucionar problemas significativos, por lo cual ha generado un problema social, político y administrativo que debe analizarse a profundidad,

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Dávila Villar, Patricia Fabiola, con correo pdavilav@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Heredia Rojas Félix Vicente, con correo fherediaro@ucvvirtual.edu.pe.

Anexo 7

Asentimiento Informado

Título de la investigación: gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Investigador (a) (es): Dávila Villar, Patricia Fabiola

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución municipal de Lambayeque

Describir el impacto del problema de la investigación.

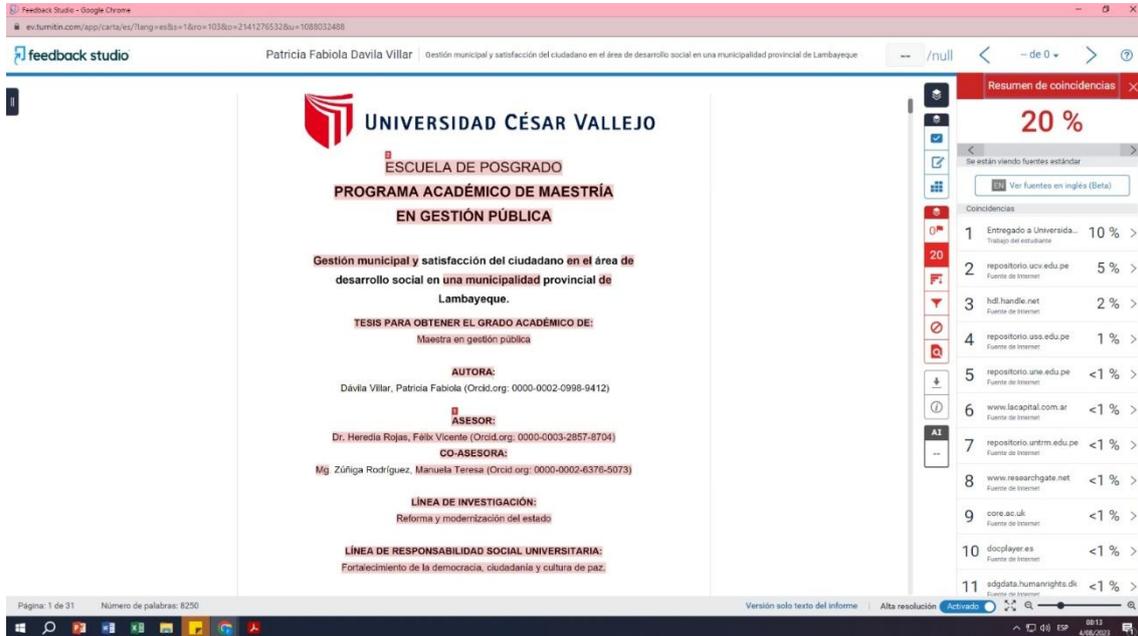
En una municipalidad provincial de Lambayeque, donde presumiblemente los servidores no logran satisfacer las carencias generales y básicas de la población, generando apatía, desconfianza y limitaciones al desarrollo social de su comunidad por sus gobernantes y una mala relación ante el desinterés ciudadano en su totalidad, además hay que recalcar que la entidad carece de materiales logísticos como tecnológicos para adecuarse al contexto y solucionar problemas significativos, por lo cual ha generado un problema social, político y administrativo que debe analizarse a profundidad.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Dávila Villar, Patricia Fabiola, con correo pdavilav@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Heredia Rojas Félix Vicente, con correo fhrediaro@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 8

Resultado de Turnitin



The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is centered and includes the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión municipal y satisfacción del ciudadano en el área de desarrollo social en una municipalidad provincial de Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en gestión pública

AUTORA:
Dávila Villar, Patricia Fabiola (Orcid.org: 0000-0002-0998-9412)

ASESOR:
Dr. Heredia Rojas, Félix Vicente (Orcid.org: 0000-0003-2857-8704)

CO-ASESORA:
M^g Zúñiga Rodríguez, Mariela Teresa (Orcid.org: 0000-0002-6376-5073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz.

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) panel shows a total similarity score of 20%. Below this, a list of 11 sources is provided with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity %
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.usu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.lacapital.com.ar Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
9	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
10	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
11	edgdata.humanrights.dk Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the page, the status bar indicates 'Página: 1 de 31', 'Número de palabras: 8230', and 'Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado'.