



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad  
distrital de la Provincia de Canas, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Oroche Quispe, Walter (ORCID: 0000-0003-4301-7219)

**ASESOR:**

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo A. (ORCID: 0000-0002-5871-3471)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Línea de acción de responsabilidad social universitaria:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Lima - Perú

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por la fuente de vida y sabiduría, a mi familia por su apoyo constante y a mis amigos/as por motivarme siempre para el logro de mis metas y objetivos.

## **Agradecimiento**

A Dios por su bendición y a mis familiares por brindarme su apoyo permanente.

A mi esposa Ruth Anahue Huillca, por su apoyo incondicional y constante.

A mi asesor Dr. Wilfredo A. Mansilla por su gran guía en el desarrollo de esta investigación.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	ii
Índice de tablas .....	iii
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
4.1. Análisis Inferencial .....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validación por juicio de expertos.....	18
<b>Tabla 2</b> La planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad .....	50
<b>Tabla 3</b> Las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.....	50
<b>Tabla 4</b> El cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.....	51
<b>Tabla 5</b> Las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.....	51
<b>Tabla 6</b> La organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano.....	52
<b>Tabla 7</b> El alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.....	52
<b>Tabla 8</b> Las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios.....	53
<b>Tabla 9</b> La municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas .....	53
<b>Tabla 10</b> El alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal .....	54
<b>Tabla 11</b> Los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.....	54
<b>Tabla 12</b> Los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores .....	55
<b>Tabla 13</b> La municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.....	55
<b>Tabla 14</b> La municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada .....	56
<b>Tabla 15</b> Las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.....	56
<b>Tabla 16</b> Se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad .....	57

<b>Tabla 17</b> <i>Los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad</i>	57
<b>Tabla 18</b> <i>Los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad</i>	58
<b>Tabla 19</b> <i>Los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos</i>	58
<b>Tabla 20</b> <i>Los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo</i>	59
<b>Tabla 21</b> <i>Los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos</i>	59
<b>Tabla 22</b> <i>Los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos</i>	60
<b>Tabla 23</b> <i>Los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos</i>	60
<b>Tabla 24</b> <i>Los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos</i>	61
<b>Tabla 25</b> <i>La atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento</i>	61
<b>Tabla 26</b> <i>El trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías)</i>	62
<b>Tabla 27</b> <i>El trato recibido por el usuario genera confianza</i>	62
<b>Tabla 28</b> <i>El tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario</i>	63
<b>Tabla 29</b> <i>La atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado</i>	63
<b>Tabla 30</b> <i>La organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos</i>	64
<b>Tabla 31</b> <i>Los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna</i>	64
<b>Tabla 32</b> <i>Pruebas de normalidad entre variables</i>	21
<b>Tabla 33</b> <i>Correlaciones entre variables</i>	22
<b>Tabla 34</b> <i>Correlaciones entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana</i>	22
<b>Tabla 35</b> <i>Correlaciones el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana</i>	23

**Tabla 36** *Correlaciones entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana* ..... 24

## Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, en la cual se consideró un tipo de investigación básico, debido a que se amplió el conocimiento teórico relacionado con las variables de estudio, con un alcance correlacional, con un diseño no experimental, porque no se manipularán las variables de estudio, analizándolos en su mismo entorno y sin afectan su comportamiento. La hipótesis planteada fue: H1: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, y, H0: No existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021. Por lo cual, se obtuvo como principal conclusión que las variables gestión municipal y satisfacción ciudadana se relacionan de manera significativa ya que contó con una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,532 lo que indica que tal relación es media.

**Palabras clave.** Gestión municipal, satisfacción, correlación.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between municipal management and citizen satisfaction in a district municipality of the Province of Canas, 2021, in which a basic type of research was considered, due to the fact that knowledge was expanded theoretical related to the study variables, with a correlational scope, with a non-experimental design, because the study variables will not be manipulated, analyzing them in the same environment and without affecting their behavior. The hypothesis was: H1: There is a significant relationship between municipal management and citizen satisfaction in a district municipality of the Province of Canas, 2021, and, H0: There is no significant relationship between municipal management and citizen satisfaction in a district municipality of the Province of Canas, 2021. Therefore, it was obtained as the main conclusion that the variables municipal management and citizen satisfaction are significantly related since it had a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.532 which indicates that such a ratio is average.

**Keywords.** Municipal management, satisfaction, correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

Los procesos de modernización del Estado han traído consigo proyectos que pretenden maximizar el valor público esperado con el fin de mejorar la experiencia del usuario público, es decir, incrementar la satisfacción ciudadana (Álvarez, 2016; OCDE, 2017). El proceso de fortalecimiento de la gestión municipal ha propuesto mejoras en el saneamiento de las finanzas públicas, transparencia en el ejercicio de justicia, eficiencia y redición de cuentas, mejoras en la ejecución presupuestal y disminución de la deuda pública (Rojas, 2007; CEPAL, 2014).

Sin embargo, en los países de la región, la gestión municipal ha mantenido una amplia heterogeneidad productiva interna, así como una inequitativa distribución de los ingresos lo cual continúa ampliando los indicadores de desigualdad, así también, se ampliaron las brechas tecnológicas con países de primer mundo (INEI, 2017; CEPAL, 2019). La dinámica en la relación con el ciudadano, ha impulsado esfuerzos ciudadanos por incluir cuotas de innovación en nuevos emprendimientos, como es el caso del sector agro industrial (CEPAL, 2018; UNDP, 2020).

A nivel mundial las condiciones económicas fueron propicias para mejores inversiones, como en países de centro América y el del Caribe, sin embargo, en los últimos años de pandemia, se ha mostrado cuentas fiscales desmejorados, problemas en los balances comerciales, trayendo consigo problemas sociales como desempleo, ampliación de la pobreza y retiro de inversiones privadas debido a medidas sanitarias restrictivas de parte del gobierno (Ciat, 2017; Cepal, 2017).

La agenda de desarrollo mundial considera a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) como meta al 2030 con la aspiración de reducir los niveles de pobreza, ampliación de la cobertura de agua y saneamiento, lo mismo con la tasa de matrícula y escolarización, entre otros. Con las ODS se espera que las experiencias de los servicios y bienes del Estado proporcionen mayores niveles de satisfacción para el ciudadano (Blume, 2021; Kiran, 202).

La actual crisis sanitaria ha ocasionado que los países en el mundo se dedicaran a restaurar sus golpeadas economías, orientando sus esfuerzos en mejorar la calidad de la gestión municipal, considerando la implementación de políticas que

cuiden el entorno productivo de las naciones, acercándose a las demandas sociales y minimizando los efectos de la pobreza y el desempleo en los sectores sociales más precarios (BID, 2019; CEPAL-OIT, 2020).

En el Perú, la gestión municipal cumple una función relevante en la atención de las necesidades de los ciudadanos mediante la representación en los diferentes poderes del estado. El servicio generado hacia el ciudadano desde la función pública debe satisfacer de modo eficiente los intereses de la sociedad y atender las necesidades prioritarios de los sectores más necesitados. En este sentido, en el Perú, así como en el mundo, la gestión municipal y la satisfacción ciudadana se han visto desde diferentes ángulos y especialmente en Latinoamérica, donde contamos con los peores indicadores de desarrollo. El caso peruano, presenta un sistema e infraestructura deficiente ante las necesidades del principal actor público, el ciudadano, porque todo el sistema de gestión municipal muestra bajos niveles de eficiencia desde los procedimientos hasta las decisiones tomadas en las más altas esferas.

Un punto importante de la gestión municipal es que depende de este ejercicio el desarrollo de un país, porque de esto se generan la capacidad de generar soluciones de impacto, de calidad, eficaz para la construcción de valor de la entidad pública a través de cómo es capaz la entidad municipal, para ofrecer una mejor satisfacción de las necesidades de la ciudadanía (Corrales, 2018).

En la provincia de Canas, la gestión municipal no se aplica de modo eficaz porque los instrumentos de gestión como la visión, metas programadas, políticas de atención al usuario, las cuales no guardan conexión con las urgentes necesidades de los ciudadanos; y, por otro lado, los ciudadanos no están informados ni han sido parte de la elaboración de estos documentos de gestión para así fiscalizar o hacer el seguimiento como las acciones monitoreo y supervisión. Estas condiciones afectan el tiempo de atención al usuario, el trato que entrega el servidor público y confianza en los servicios entregados. Por otro lado, existe una indiferencia ciudadana respecto a su deber de formar parte de una gestión eficaz y eficiente. Esto es la consecuencia de un hecho real, que los ciudadanos no confían en sus autoridades y muestran su insatisfacción y rechazo de esta forma.

En tal sentido, el problema identificado por el autor en una Municipalidad Distrital de la provincia de Canas en 2021, fue: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021? Los problemas específicos fueron: (a) ¿Qué relación existe entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021? (b) ¿Qué relación existe entre el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021?, y (c) ¿Qué relación existe entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021?

La presente investigación se justificó en conocer el nivel de relación entre la gestión municipal y satisfacción ciudadana con el fin de responder sus expectativas, es decir, los servicios públicos recibidos por el ciudadano tienen la intención de cubrir sus necesidades de salud, alimentación, empleo, etc. Por ello, las gestiones realizadas en los gobiernos municipales tienen la función de viabilizar la ejecución de los servicios públicos y que estas atiendan los requerimientos de la ciudadanía.

El objetivo general propuesto fue: determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021. Mientras que los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, (b) Determinar la relación entre el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, y (c) Determinar la relación entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

La hipótesis general planteada fue: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021; y las hipótesis específicas son: (a) Existe una relación significativa entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, (b) Existe una relación significativa entre el trato recibido de una gestión municipal y la

satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, (c) Existe una relación significativa entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la presente investigación requirió de una exhaustiva revisión de antecedentes de investigación y fundamentos teóricos que fundamenten la relación entre las variables de estudio. Para este fin a continuación, se describen antecedentes internacionales y nacionales.

A nivel internacional, el artículo científico elaborado por Rocha y Delgado (2021) describió la importancia de la gestión municipal en la asignación presupuestaria de los recursos adicionales en obras. Esta investigación fue presentada en la Revista Científica Ciencia Latina de México. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), con un diseño no experimental y de alcance descriptivo, así mismo, se aplicó técnicas de revisión bibliográfica y de análisis documental. Los resultados (Los resultados deben estar en concordancia a mis resultados...) de este artículo científico fue que el 60% del éxito de la gestión municipal depende de la transparencia, rendición de cuentas presupuestales y financieras. Las conclusiones mencionan que el primer paso para la asignación presupuestal es la planificación estratégica para alcanzar mejores indicadores en el cumplimiento de la misión y visión institucional, estableciendo mecanismos de monitoreo y supervisión para la evaluación y así evitar la malversación de los recursos públicos.

La investigación realizada por Costa y Pongeluppe (2020) proporcionó datos de información importante, así los gestores de municipios brasileños puedan hacer frente a los efectos del covid 19 en la entrega de servicios y bienes públicos, para ello, se analizaron las acciones tomadas por 52 municipalidades. Esta investigación fue presentada en la Revista de Administração Pública de Brasil, con la aplicación de métodos de análisis cuantitativos y cualitativos (mixtos) para identificar los factores contextuales y acciones públicas que les ayudaron a enfrentar los efectos del Covid 19. Las conclusiones de la investigación indican que es necesario la colaboración entre los gestores públicos para responder a las necesidades de monitoreo y supervisión en la gestión municipal con la finalidad de responder a los procesos de evaluación intra institucional, además, es necesario una alta

colaboración en la burocracia con el compromiso institucional necesario para mostrar capacidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

La tesis elaborada por Martínez (2018) se midió la eficiencia en la gestión de las municipalidades en cuanto a su desempeño, además, se determinó el efecto de los tipos de políticos sobre la eficiencia de algunos gobiernos locales. Esta tesis fue presentada en la Universidad del Bío Bío de Chile, donde se había aplicado la metodología de un análisis de datos tipo panel, con un enfoque cuantitativo de los datos. Además, se consideró una muestra de 233 unidades de gobierno local en Chile, donde se aplicaron cuestionarios y lista de cotejo. El logro de resultados que se encontraron fue: La eficiencia de las municipalidades fue medido por el análisis envolvente de datos y un modelo probit fraccional, teniendo que la eficiencia técnica fue de 0.51. Las conclusiones de la investigación indican que los factores que afectan la eficiencia de gestión de las municipalidades son: un alcalde candidato, presencia de concejales, presencia de la población comunal y la participación de los ingresos propios permanentes (ingresos comunales).

Además, la investigación realizada por Lemma (2017) explica que los diferentes problemas en el aspecto urbano tienen su influencia desde la gestión política en las municipalidades por la cual muestra necesidades de planificación en los tiempos de atención al ciudadano. Este artículo fue presentado en la Revista Brasileira de Gestão Urbana, con la aplicación de una metodología cuantitativa y análisis documental. Los resultados indicaron que el crecimiento físico de Argentina ha sido gestionado desde gestiones municipales con marcado partidismo, lo cual ha conllevado a contar con personal poco capacitado en la gestión municipal, llevando a condiciones deficientes de planificación de procesos. Las conclusiones encontradas mencionan que es necesario comprender los modelos de crecimiento físico de la sociedad argentina, analizando los documentos y planificando los procesos para responder de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía, además, se pone especial interés en establecer vínculos entre el ciudadano y la institución (documentos) con la finalidad de responder al ciudadano.

La tesis presentada por Gonzáles y Martínez (2017) determinó la eficiencia en la gestión de las municipales en el cumplimiento de su rol de promocionar el desarrollo de las comunas. Esta tesis fue presentada en la Universidad del Bío Bío de Chile,

para lo cual fue necesario la aplicación de la metodología cuantitativa, con un modelo de análisis envolvente de datos, con un diseño no experimental transversal. Los resultados encontrados fueron: los alumnos que corresponden a las municipalidades analizadas alcanzaron 450 puntos en el examen de ubicación universitaria (PSU), el 75% de la ciudadanía tiene cobertura de agua potable y áreas verdes. Las conclusiones fueron: La gestión realizada en las municipalidades fueron eficientes en la mejora de las condiciones de cobertura y abastecimiento de los servicios básicos, entre las cuales tenemos a El Carmen, Bulnes, San Carlos, mientras que las menos eficientes fueron: San Fabián, Treguaco, Quillón y Ninhue.

A nivel nacional, el artículo científico elaborado por Durand, Vilches, y Estrada (2021) aplicó una metodología para evaluar el desempeño en la gestión municipal. Este artículo científico fue publicado por la Revista Científica Devenir de la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima. La metodología aplicada fue cualitativa con aplicaciones de técnicas de análisis en las ciencias sociales, con un diseño no experimental y un alcance no correlacional. Los resultados indican que de la gestión municipal en cuanto a la gestión del patrimonio fortalece los resultados y metas propuestos. Las conclusiones indican que: las constantes modificaciones presupuestales y programación de actividades traen consigo modificaciones considerables en los recursos invertidos.

El artículo científico elaborado por Huanca-Frías, Morales-Zamalloa, Zela-Pacori y Talavera (2021) determinó la relación entre la modernización de la gestión en las municipalidades y la calidad de la atención al usuario en las municipalidades de la región Puno. Este artículo científico fue publicado en la revista científica Polo del Conocimiento bajo una metodología cuantitativa de alcance correlacional, con la aplicación de un cuestionario a gerentes municipales y 680 usuarios de municipalidades provinciales de la región Puno. Los resultados encontrados fueron: El 76.92% de las municipalidades provinciales tuvieron un bajo nivel de modernización en las municipalidades, en promedio Puno ha alcanzado un 23% de avance, Puno ha alcanzado el 48%. Además, los usuarios indican que el nivel de calidad de atención en municipalidades fue regular. Las conclusiones son: no existe correlación entre la modernización en la gestión municipal y la calidad de la atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno.

La tesis presentada por Carpio (2020) determinó la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en un distrito. Esta investigación fue presentada en la Universidad César Vallejo con la finalidad de alcanzar el grado de Maestra en Gestión Pública. La metodología aplicada fue de un enfoque cuantitativa, bajo el paradigma positivista y de un alcance correlacional, con la aplicación de un cuestionario a 284 ciudadanos. Los resultados fueron: no se aprobó la hipótesis nula que señala correlación entre sus variables de estudio, lo cual indica que la gestión no se correlaciona con la satisfacción de la ciudadanía. Las conclusiones indican que la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía obtuvo un 0,013 con lo cual se dice que no existe correlación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana. Las conclusiones fueron que existe una relación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción en la institución de estudio con un Rho Spearman de 0,776.

El artículo científico publicado por Quispe de los Santos, Ramon, Silva y Llerena (2020) implementó un modelo de government para optimizar la gestión municipal del distrito de Jayanca. Este artículo científico fue publicado por la Revista Científica Journal of Business and Entrepreneurial, para lo cual fue necesario la aplicación de una metodología cuantitativa, con un diseño cuasi experimental y aplicación de pre y pos test a 263 ciudadanos del distrito de Jayanca. Los resultados indican que el 97.3% de los ciudadanos perciben una baja calidad de la gestión municipal, mientras que solo el 2.7% manifiestan que la calidad de la gestión municipal es media. Las conclusiones indican que el modelo de open government en la gestión municipal considera un conjunto de estrategias y acciones en base a la transparencia, acceso a la información y participación, además, en la formulación de estrategias basadas en el enfoque del open government en la gestión municipal será necesario considerar el uso de la tecnología e innovación para agilizar la prestación de servicios públicos como en el tiempo de atención y la mejor entrega de los bienes públicos como en el trato recibido por los servidores públicos generando así valor público y la mejor satisfacciones de las necesidades del ciudadano.

La tesis presentada por Pardo (2018), determinó la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo. Esta tesis fue

presentada en la Universidad César Vallejo con el propósito de alcanzar el grado de Maestro en Gestión Pública, para lo cual se aplicó una metodología cuantitativa, con un alcance correlacional y un diseño no experimental, del mismo modo, se aplicó un cuestionario a 45 residentes de la provincia en estudio. Los resultados fueron: existe una relación positiva significativa ( $r=0,664$ ) entre cada variable de estudio. Las conclusiones indican que: existen relaciones positivas entre las dimensiones de gestión municipal, y sus instrumentos de gestión con la satisfacción ciudadana, con un nivel de confianza del 99%.

Polo (2019), determinó la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima, con la aplicación de una investigación del tipo correlacional con dos cuestionarios, 32 funcionarios, y un muestreo no probabilístico. Se llegó a identificar una correlación nula entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana ( $Rho = -0.247$ ) y con un signo bilateral equivalente a 0.172 (valor  $p > 0.05$ ) entre gestión municipal y participación ciudadana. Es decir, la correlación significativa es nula entre ambas variables, con el 5% del nivel de significancia.

En seguida, presento las teorías que tienen relación con nuestras variables de estudio, con el fin de profundizar teóricamente.

La palabra municipio deriva del vocablo *municipium* formada por los términos *munus* y *capere* que significa tomar cargas, refiriéndose a las cargas o impuestos romanos o derechos del Estado Romano (Abd Rahman, Mohamad, y Abd Rahman, 2014). En la actualidad, los municipios cuentan con un carácter comunal especialmente por las características de las cuales hoy se encuentran organizadas (Abd Rahman, Mohamad, & Abd Rahman, 2014; Carrera-López, Martínez-Hinojosa, y Lozano-Robles, 2020).

La gestión municipal es definida por la Real Academia Española (RAE) como la acción y efecto de gobernar, de la cual se desprende: i) mandar con autoridad, ii) dirigir un país o un grupo humano, iii) guiar o dirigir, iv) manejar a alguien ejerciendo influencia sobre esta, v) regirse según norma.

La administración municipal según la Real Academia Española [RAE] es i) la acción y efecto de administrar, ii) actividad del administrador, iii) despacho del

administrador, iv) conjunto de organismos políticamente inferiores, y, v) organismo destinado a la administración de un área geográfica. Estas definiciones de administración municipal tienen su centro en la administración a través de la dosificación de los recursos.

Gonzáles, Salazar, Ortíz y Verdugo (2019), quienes citaron a Chiavenato (2007), la gestión es un proceso de todo el sistema que involucra y vincula a toda la operación en conjunto. Sus funciones son la planeación, organización, dirección y control, estas se pueden utilizar en otras áreas comerciales, como contabilidad, marketing, gestión de operaciones y recursos humanos. La gestión implica un conjunto de acciones, actividades y tareas coordinadas para que con el uso de recursos puedan alcanzar los objetivos de la institución (Gonzáles, Salazar, Ortíz y Verdugo, 2019).

Las dimensiones de la gestión municipal son:

La planeación. Es un proceso sistemático de toma de decisiones sobre los objetivos y actividades que perseguirá la organización (Gonzáles, Salazar, Ortíz, y Verdugo, 2019). La función de planificación de la gestión a menudo se considera el primer paso en la gestión. La planificación requiere previsión y, de alguna manera, predecir el futuro. Pero la realidad es que el futuro es desconocido e incognoscible, lo que significa que planificar es aventurarse hacia lo desconocido.

La organización. Es el proceso de reunir y asignar los recursos humanos, financieros, físicos, informativos y de otro tipo necesarios para alcanzar las metas. El propósito de la función organizadora es precisamente eso, hacer que los frutos del proceso de planificación cobren vida (Gonzáles, Salazar, Ortíz, & Verdugo, 2019).

La dirección. Esta función consiste en hacer que los miembros de la organización se unan a su plan. Generalmente, esto significa conectarse con subordinados directos o compañeros de equipo a nivel personal. Comprender qué impulsa a las personas dentro del equipo le permite a un gerente diseñar estrategias para motivar, incentivar, movilizar y despertar el deseo de contribuir (Gonzáles, Salazar, Ortíz y Verdugo, 2019).

Y, el control. Es instalar procesos para guiar al equipo hacia las metas y monitorear el desempeño hacia las metas. El propósito de la función de control es asegurar que la organización avance hacia las metas establecidas. El control se realiza durante el proceso de implementación mientras el gerente monitorea el progreso y realiza los cambios necesarios. Como tal, la función de control de la gestión está muy entrelazada con la fase de planificación. Las guías que los gerentes usan para asegurar el progreso y los mecanismos usados para monitorear el progreso son áreas que necesitan consideración directa antes de que comience la implementación del plan (Gonzáles, Salazar, Ortíz, y Verdugo, 2019).

Las instituciones públicas consideran la necesidad de lograr la satisfacción de la ciudadanía, con lo cual se generaría valor público para mejorar la calidad de vida del ciudadano (Ari y Emre, 2021). Para ello, el Estado ha determinado diferentes niveles de organización con la finalidad de encargarse de las necesidades según corresponda.

La planificación en la gestión pública radica en la planeación para el cumplimiento de los objetivos, para lo cual, las instituciones deben hacer frente a las necesidades para mejorar la calidad de vida de la población. Por ello, el Estado cuenta con diferentes niveles, como el ámbito nacional, departamental, provincial y el distrital, con el fin de vincularlos y articularlos.

El presupuesto municipal, como en toda entidad pública, se tiene la obligación de elaborarla en base a los recursos económicos con los que cuenta e informa sobre el gasto ejecutado durante el año. Para el cumplimiento del objetivo municipal, se cuenta con diferentes programas de inversión, gastos de funcionamiento y amortización de la deuda. Este presupuesto revela las prioridades de inversión, distribución de los recursos y políticas del gobierno de turno.

Los servicios municipales, son los brindados por la entidad municipal las cuales tienen el objetivo de satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía. Los servicios municipales consideran criterios como la igualdad y uniformidad (Yadav y Dhar, 2021).

Kother y Armstrog (2013), citado por Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez-Alujas (2018), en cuanto a la satisfacción, se entiende como el cumplimiento de las

expectativas del usuario, en este caso ciudadano. La satisfacción implica el sentimiento de bienestar por satisfacer las necesidades de aquello que se desea y espera de un bien o servicio, en este caso público.

Kother y Armstrog (2013), citado por Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez-Alujas (2018), explican que la satisfacción es una evaluación posterior a la experiencia con el producto en consideración función de las expectativas previas al consumo. De manera ampliada se tiene que, la variable satisfacción del ciudadano, se describe como el estado en el que la persona percibe la atención al momento de adquirir o hacer uso de un bien o servicio (Crum y Salinas, 2015). Las entidades del Estado deben contar con los recursos, instrumentos y facultades necesarias para el cumplimiento de sus objetivos y estas capturen la atención y satisfacción del ciudadano con el fin de satisfacer al ciudadano en cuanto a sus necesidades (Caldas, Albuquerque y Jordania, 2019).

Los componentes de la satisfacción ciudadana se relacionan con la experiencia o comodidad del cliente, o talvez, debido a la experiencia del cliente dentro de la entidad, de tal forma, que, si el trabajador es satisfecho, de la misma forma lo será el cliente.

La calidad percibida en el ciudadano tiene como desenlace a la satisfacción por el bien o servicio recibido. La calidad es definida como las características del servicio en cuanto a su presentación, características, condiciones, costo y precio (Aguero, Felipe, Maldonado, y Ñopo, 2021). Las expectativas del ciudadano son puntos referenciales que tienen los ciudadanos para valorar la experiencia en la entidad, la cual es influenciada por las experiencias pasadas, la publicidad, ofertas, otros.

El trato recibido, se refiere a la experiencia de los ciudadanos en la atención del Estado. El trato percibido es un factor relacionado a la buena comunicación entre las personas.

Confianza en el servicio entregado por la entidad, es un factor necesario para fortalecer la experiencia del ciudadano en la entidad, generando confianza en el sentido de dejar su trámite en manos de la entidad y sus trabajadores con el objetivo de alcanzar el producto o servicio esperado.

Es necesario que se describa conceptualmente los términos relevantes (sería mejor no considerar) para una mejor comprensión de la presente investigación.

**Gestión:** son un conjunto de operaciones o actividades que se realizan para dirigir y administrar una institución o empresa. La gestión hace uso de las diferentes herramientas para el logro de los objetivos.

**Gestión pública:** Es un conjunto de procesos mediante los cuales las instituciones del Estado alcanzan sus logros, fines, objetivos y metas.

**Satisfacción:** Consiste en la cobertura de los productos a las necesidades del usuario. La necesidad del ciudadano necesita ser cubierto mediante productos o servicios considerando sus condiciones.

**Gobierno:** Es el conjunto de instancias a los que institucionalmente se les confía el ejercicio del poder político.

**Ciudadano:** Ser ciudadano significa ejercer activamente una vida social, política y económica en la comunidad, como ciudadano se puede y debe informar sobre lo que sucede en el país para aportar ideas y apoyar cambios con libertad y respeto.

**Calidad:** Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades según un parámetro.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

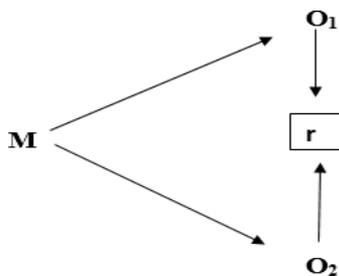
El tipo de investigación seleccionada fue la aplicada debido a que se considera relevante la aplicación directa de instrumentos de recolección de datos en la realidad sujeta a estudio según la ruta elegida en la investigación. Esta información describió nuevos enfoques aportando conceptualmente al conocimiento de las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El enfoque seleccionado fue la cuantitativa ya que se procesó información haciendo uso de estadística descriptiva como tablas y gráficos, además, de estadística inferencial. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y la información para probar las hipótesis establecidas previamente y de la estadística para obtener patrones de comportamiento, con lo cual se podrá responder a sus objetivos investigación.

##### Diseño de investigación

La presente investigación fue elaborada considerando un diseño no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio, analizándolos en su mismo entorno y sin afectar su comportamiento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Los objetivos propuestos en la investigación invitan a un análisis de variables de manera independiente, analizando su comportamiento de manera aislada.

Figura 1. Diseño de investigación



Donde:

M: Muestra.

O1: Variable gestión administrativa.

O2: Variable calidad del servicio.

r: Relación entre dichas variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Definición conceptual de la variable: Gestión Municipal.

Según la Real Academia Española [RAE], la gestión municipal es definida como la acción y efecto de gobernar, de la cual se desprende: i) mandar con autoridad, ii) dirigir un país o un grupo humano, iii) guiar o dirigir, iv) manejar a alguien ejerciendo influencia sobre esta, v) regirse según norma.

Las dimensiones identificadas para la variable gestión municipal fueron: planificación, organización, dirección y control (González, Salazar, Ortiz y Verdugo, 2019).

Definición operacional de gestión municipal.

La medición de la variable gestión municipal se realizó mediante una escala ordinal, aplicando un cuestionario con 15 ítems distribuidos entre sus dimensiones: Planeación (03 ítems), organización (04 ítems), dirección (04 ítems) y control (04 ítems). Donde, según el autor, se ha tomado en cuenta la escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Definición conceptual de la variable: Satisfacción ciudadana

Según Kother y Armstrog (2013), citado por Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez-Alujas (2018), la satisfacción del ciudadano, se describe como el estado

en el que la persona percibe la atención al momento de adquirir o hacer uso de un bien o servicio. De lo mencionado definimos las dimensiones definidas en esta variable son: tiempo de atención, trato recibido y confianza en el servicio.

Definición operacional de la satisfacción ciudadana.

La medición de la variable satisfacción ciudadana, se realizará mediante una escala ordinal, aplicando un cuestionario con 15 ítems distribuidos entre sus tres dimensiones: Tiempo de atención (1-5 ítems), trato recibido (6-10 ítems) y confianza en el servicio (11-15 ítems). Según el autor, se determinaron la escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población es el conjunto de personas, clientes, usuarios etc. que cuentan con características similares. La población se identifica mediante las unidades de estudio la cual será descrita y analizada. Para ello, se identificó la población de estudio siendo necesario para conocer a quienes se les aplicará instrumentos a elaborarse (Durand, 2014).

La población identificada es de 100 ciudadanos que son usuarios de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Canas. Este número de ciudadanos usuarios son el promedio mensual que fue definido según el reporte de la secretaria de recepción en la entidad.

- **Criterio de inclusión:**

Los criterios aplicados para la inclusión en la población fueron:

1) Usuarios que acuden a realizar trámites de gestión a una Municipalidad Distrital de la Provincia de Canas.

2) Usuarios mayores de 18 años de edad.

- **Criterios de exclusión:**

Los criterios aplicados para la exclusión en la población fueron:

1) Usuarios que en el promedio de un mes no acuden a realizar trámites a una Municipalidad Distrital de la Provincia de Canas.

2) Usuarios menores de 18 años de edad.

**Muestra:**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra fue identificada como un sub conjunto de personas, individuos o usuarios de la población de estudio, es decir, la muestra guardará similares características a la población de estudio.

El presente estudio no contó con muestra estimada debido a que se aplicó una muestra censal a 100 ciudadanos, lo cual representa a toda la población en la Municipalidad Distrital de la Provincia de Canas.

**Muestreo**

Dado que nuestro estudio de investigación se basa en una muestra censal, el muestreo no aplica.

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

**Técnicas de encuesta**

Se aplicó la encuesta como técnica, ya que permitió recoger información de la muestra permitiendo describir las características de la muestra.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la encuesta contiene un conjunto de preguntas diseñadas (abiertas o cerradas) para obtener información sobre las variables de estudio. Se aplicará una encuesta bajo una estructura de Escala Likert.

**Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento a aplicar fue el cuestionario debido a que permitió recoger información acerca de las variables de estudio a partir de la aplicación de un conjunto de preguntas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el

cuestionario contiene conjunto de interrogantes aplicables a la unidad de estudio para obtener información relevante.

## **Validez**

### **Validez de contenido**

Para validar el contenido de nuestros instrumentos se aplicó el criterio de validez por juicio de expertos, con la cual se obtendrá la opinión de profesionales expertos en el tema de estudio.

Se cuenta para la validación por juicio de expertos a los siguientes expertos:

*Tabla 1*

#### *Validación por juicio de expertos*

Validador		Grado académico	Veredicto
Carlos Alberto	Choquehuanca Saldarriaga	Doctor	Aplicable
Ena Elizabeth Cuba Mayuri		Doctora	Aplicable
Nilthon Ivan Pisfil Benites		Magister	Aplicable

Nota: formatos anexados en el presente informe

### **Validez de Criterio**

La validez de criterio es la que consiste en desagregar las variables de estudio aplicando operacionalización de las variables, con sus dimensiones e indicadores. Para ello, se ha identificado que la variable gestión municipal con sus respectivas dimensiones, mientras que la variable satisfacción ciudadana con sus respectivas dimensiones.

## Validez de constructo

Se hizo uso de citas y referencias para especificar los aportes generados. Por ello, las variables de estudio serán explicadas conceptualmente con la finalidad de garantizar la validez de constructo.

## Confiabilidad

Esta tesis aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad en la aplicación de los instrumentos. Para ello, fue necesario una prueba piloto en la que se encueste a 20 usuarios de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Canas.

El Alfa de Cronbach es una prueba estadística, con un valor igual o mayor a 0.75 es considerado como un instrumento de buena fiabilidad. En esta tesis el valor obtenido para la fiabilidad fue de 0.81, es decir, los instrumentos son confiables.

La fórmula del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S: Es la varianza el ítem i

$\sum S_i^2$  : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

### 3.5. Procedimientos

Esta tesis contó con los siguientes procedimientos:

- a) Se revisaron las teorías más relacionadas a las variables de estudio;
- b) Se aplicó el cuestionario en la muestra piloto;
- c) Se ejecutó el instrumento en la muestra seleccionada;
- d) Se procesó la información en Excel para luego aplicarla en el software SPSS 24.
- e) Se obtuvo tablas y gráficos descriptivos.
- f) Se probaron las hipótesis planteadas.

- g) Se interpretó los resultados obtenidos.
- h) Se elaborará las conclusiones.

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

Los métodos de análisis de datos aplicados en esta tesis fueron, en un primero momento el descriptivo a nivel de dimensiones y variables, con el fin de describir los niveles en la percepción de los encuestados, así mismo, se realizó un análisis inferencial de la información con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos.

Para ello, se plantearon hipótesis estadísticas para probar la normalidad en los residuos de los datos recogidos, con lo que se aplicó una correlación Rho de Spearman debido a que las variables y sus dimensiones no cumplieron con las condiciones de normalidad en los residuos (Hernández, 2012).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicaron el consentimiento informado, en la cual se informó los derechos y obligaciones que tienen los participantes, previo a la aplicación de los instrumentos, garantizando que cada participante sea libre de participar en la encuesta.

Privacidad de la información. La información será tratada con total privacidad asegurando que la información no será manipulada de manera intencional.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Inferencial

Con el fin de presentar los resultados de la presente tesis, se abordará en función de los objetivos propuestos.

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

Para responder a este objetivo se presenta el análisis de normalidad de las variables, para lo cual se presentan las hipótesis correspondientes.

### Pruebas de Normalidad

*Tabla 2*

*Pruebas de normalidad entre variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión municipal	,117	100	,002
Satisfacción ciudadana	,053	100	,200*

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable Gestión municipal se encontró con valores estadísticos de coeficiente de 0.117 ( $0,02 < 0,05$ ); verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que la variable no sigue una distribución normal.

A su vez, de acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable de Satisfacción ciudadana contó con valores estadísticos de 0.053 ( $0,200 > 0,05$ ) verificándose los niveles de significancia mayores al 5%, con lo cual se describe que la variable sigue una distribución normal.

Por lo tanto, se tiene que las variables de estudio no distribuyen de la misma forma, por lo cual, para fortalecer la investigación, aplicaremos estadísticos no paramétricos, en este caso, la correlación Rho Spearman.

Tabla 3

*Correlaciones entre variables*

			Gestión municipal	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa y existe correlación.

**Primer objetivo específico:** Determinar la relación entre el tiempo de atención de una gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021,

H1: Existe relación significativa entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

Tabla 4

*Correlaciones entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana	Tiempo de atención
Rho de Spearman	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,880**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Tiempo de atención	Coeficiente de correlación	,880**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa y existe correlación.

**Segundo objetivo específico:** Determinar la relación entre el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

*Tabla 5*

### Correlaciones el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana

			Satisfacción ciudadana	Trato recibido
Rho de Spearman	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Trato recibido	Coeficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa y existe correlación.

**Tercer objetivo específico:** Determinar la relación entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

H1: Existe relación significativa entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021.

Tabla 6

*Correlaciones entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana	Confianza en el servicio
Rho de Spearman	Satisfacción ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Confianza en el servicio	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa y existe correlación.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se manifestó que las variables de estudio no distribuyen de la misma forma, por lo cual, para fortalecer la investigación se aplicó la correlación Rho Spearman, el cual mostró un coeficiente de 0,532 con lo que se concluyó que las variables se relacionan de manera significativa y con una media intensidad. Además, es consecuente con los resultados de Bernaola (2017) quien aplicó un diseño no experimental y transversal, en un diseño de análisis correlacional de Spearman porque se trata de datos cuantitativos en las dos variables; por lo cual, su prueba de correlación entre gestión municipal y satisfacción de los pobladores dio un promedio moderado con coeficiente significativo de 0,40; esto permite aceptar que sí existe relación satisfactoria entre las variables que analizamos.

Por otro lado, Rocha y Delgado (2021) describieron la importancia de la gestión municipal en la asignación presupuestaria en obras, mediante la aplicación de una metodología aplicada fue de enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), con un diseño no experimental y de alcance descriptivo, así mismo, se aplicó técnicas de revisión bibliográfica y de análisis documental, con lo cual logró explicar que el 60% del éxito de la gestión municipal depende de la transparencia, rendición de cuentas presupuestales y financieras, así mismo concluyeron de manera similar que la asignación presupuestal es necesario para alcanzar mejores indicadores en el cumplimiento de la misión y visión institucional, a través del establecimiento de mecanismos de monitoreo y supervisión para la evaluación y así evitar la malversación de los recursos públicos; además, para continuar la línea de los resultados. Además, se señala que Quispe de los Santos, Ramon, Silva, y Llerena (2020) implementaron un modelo de government para optimizar la gestión municipal del distrito de Jayanca, para lo cual fue necesario la aplicación de una metodología cuantitativa, con un diseño cuasi experimental y aplicación de pre y pos test a 263 ciudadanos del distrito de Jayanca, alcanzando los resultados de que el 97.3% de los ciudadanos perciben una baja calidad de la gestión municipal, mientras que solo el 2.7% manifiestan que la calidad de la gestión municipal es media. Las conclusiones indican que el modelo de open government en la gestión municipal considera un conjunto de estrategias y acciones en base a la

transparencia, acceso a la información y participación, además, en la formulación de estrategias basadas en el enfoque del open government en la gestión municipal fue necesario considerar el uso de la tecnología e innovación para agilizar la prestación de servicios públicos como en el trato recibido por los servidores públicos generando así valor público y la mejor satisfacciones de las necesidades del ciudadano.

La metodología aplicada fue la cuantitativa, del tipo básico, de un nivel correlacional y un diseño no experimental. Se aplicaron cuestionarios a una población probabilística de trabajadores administrativos de la municipalidad y obtuvo como resultado de esa investigación que existe una fuerte correlación con un Rho Spearman de 0,874.

Lo mencionado llevó a concluir que existe una fuerte correlación entre las variables, además, existe una correlación entre gestión municipal y satisfacción ciudadana con un Rho Spearman de 0,766; de la misma forma, existe una correlación entre gestión municipal y pertinencia en el servicio con un Rho Spearman de 0,808 y una correlación entre la gestión municipal y satisfacción en el servicio con un Rho Spearman de 0,734; por lo tanto, se evidencia la relación existente entre ambas variables de estudio, con resultados similares a los de la presente investigación.

Para el primer objetivo específico, de determinar la relación entre el tiempo de atención de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, se evidencia que fue significativa y de alta intensidad con un coeficiente de correlación de 0,880, con lo cual se aprueba la hipótesis evaluada. Todo esto va de acuerdo a los resultados obtenidos por Costa y Pongeluppe (2020) proporcionó información sobre los gestores de municipios brasileños que puedan hacer frente a los efectos del covid 19 en la entrega de servicios y bienes públicos, para ello, se analizaron las acciones tomadas por 52 municipalidades, las cuales se lograron con la aplicación de métodos de análisis cuantitativos y cualitativos (mixtos) para identificar los factores contextuales y acciones públicas que les ayudaron a enfrentar los efectos del Covid 19. Las conclusiones indicaron que fue necesario la colaboración entre los gestores públicos y las necesidades de monitoreo y supervisión en la gestión municipal con la finalidad de responder a los procesos de evaluación intra institucional, además,

fue necesario una alta colaboración en la burocracia con el compromiso institucional necesario para mostrar capacidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Pardo (2018) quien determinó la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, para lo cual se aplicó una metodología cuantitativa, con un alcance correlacional y un diseño no experimental, aplicando un cuestionario a 45 residentes de la provincia en estudio. Los resultados encontrados indicaron una relación positiva significativa ( $r=0,664$ ) entre cada variable de estudio y la existencia de relaciones positivas entre las dimensiones de gestión municipal, y sus dimensiones de gestión con la satisfacción ciudadana. Aquí se aplicaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos a 26 trabajadores de la municipalidad, y sus resultados indicaron que hay una relación directa entre las variables de estudio con un Rho Spearman 0,958. Las conclusiones de la investigación indican que existe una relación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción en la institución de estudio con un Rho Spearman de 0,776.

Seguidamente, en el segundo objetivo específico, de determinar la relación entre el trato recibido de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, se evidencia que el resultado presentado muestra que las variables se relacionan de manera significativa y existe un coeficiente de correlación de 0,915. Por lo indicado, mencionamos a Santos (2019) que tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la gestión estatal y la satisfacción que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal; con una población de 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con un método hipotético deductivo, tuvo como resultados que la gestión municipal es percibida por la muestra en un 42.42% como regular, en un 30.30% como deficiente y por último en un 27.27% como eficiente, también se evidencia que la satisfacción es percibida por el 42.42% como mala, por el 36.36% como regular y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay un buen nivel de satisfacción.

Esto llevó a concluir que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción, además, según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre la

variable satisfacción y la dimensión de trato recibido, siendo estas relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.721 y condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

Posteriormente, en relación al tercer objetivo específico de determinar la relación entre la confianza en el servicio de una gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021, se evidencia que el resultado presentado mostró que las variables se relacionan de manera significativa y existe correlación alta, es decir, un coeficiente de correlación de 0.878. Lo mencionado, tiene similitud con la investigación de Gonzáles y Martínez (2017) quienes determinaron que la eficiencia en la gestión de las municipales depende del rol de promocionar el desarrollo de las comunas, para lo cual fue necesario la aplicación de la metodología cuantitativa, con un modelo de análisis envolvente de datos, con un diseño no experimental transversal. Los resultados encontrados fueron: las municipalidades analizadas alcanzaron 450 puntos en el examen de ubicación universitaria (PSU), el 75% de la ciudadanía tiene cobertura de agua potable y áreas verdes. Las conclusiones fueron: La gestión realizada en las municipalidades fueron eficientes en la mejora de las condiciones de cobertura y abastecimiento de los servicios básicos, entre las cuales tenemos a El Carmen, Bulnes, San Carlos, mientras que las menos eficientes fueron: San Fabián, Treguaco, Quillón y Ninhue. Así mismo, Carpio (2020) determinó la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía en un distrito para lo cual fue necesario la aplicación de una metodología cuantitativa, bajo el paradigma positivista y de un alcance correlacional, con la aplicación de un cuestionario a 284 ciudadanos. Los resultados indicaron que la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía obtuvo un 0,013 con lo cual se dice que no existe correlación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana. Las conclusiones fueron que existe una relación significativa entre el tiempo de atención y la satisfacción en la institución de estudio con un Rho Spearman de 0,776.

## VI. CONCLUSIONES

### PRIMERA.

La variable gestión municipal y la variable de satisfacción ciudadana se relacionan significativamente con un coeficiente de correlación de 0,532, lo cual indica que esta relación es directa y positiva, con media intensidad.

### SEGUNDA.

El tiempo de atención y la satisfacción del ciudadano se relacionan de manera significativa con un coeficiente de correlación de 0,880, lo cual explica que hubo una correlación directa y positiva de alta intensidad.

### TERCERA.

El trato recibido y la satisfacción del ciudadano se relacionan de manera significativa con un coeficiente de correlación de 0,915, la cual muestra una relación directa, positiva y de alta intensidad.

### CUARTA.

La confianza y la satisfacción del ciudadano muestran una relación de manera significativa, con un coeficiente de correlación de 0.878, la cual evidencia una relación directa, significativa y de alta intensidad.

## VII. RECOMENDACIONES

### PRIMERA.

Reforzar los mecanismos de gestión municipal de la municipalidad distrital de la Provincia de Canas, debido a que mediante el análisis descriptivo se percibieron resultados negativos por parte de la población, repercutiendo de manera directa en la satisfacción de los ciudadanos.

### SEGUNDA.

La institución no cuenta con planes de capacitación necesarios para sus colaboradores, debido a que el (32%) manifestó estar en desacuerdo que los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna, por lo cual se recomienda capacitación constante para el cuerpo laboral de dicha institución.

### TERCERA.

A las autoridades, priorizar las buenas prácticas para fortalecer la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de la Provincia de Canas; debido a que los resultados negativos manifiestan la relación directa entre ambas variables, por lo que apuntar a una mejora continua en una institución pública siempre será favorable.

## REFERENCIAS

- Abd Rahman, N., Mohamad, B., & Abd Rahman, N. (2014). Factors Influencing the Quality of e-Services on Hospital Information System (HIS) in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 507-512. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.331>
- Adagey, I. (2015). Effective Internal Control System in the Nasarawa State Tertiary Educational Institutions for Efficiency: A Case of Nasawa State Polytechnic, Lafia. *International Journal of Educational and Pedagogical Sciences*, 9(11), 3902-3907.
- Aguero, J., Felipe, C., Maldonado, S., & Ñopo, H. (2021). The value of redistribution: Natural resources and the formation of human capital under weak institutions. *Journal of Development Economics*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2020.102581>
- Akao, Y. (2004). *Hoshin Kanri: Policy Deployment for Successful TQM*. New York: Productivity Press.
- Álvarez, S. (2016). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. *Revista Nacional de Administración*, 49-76. Obtenido de Hacia la eficiencia en la gestión municipal
- Ayalew, D., Deininger, K., & Duponchel, M. (2017). New Ways to Assess and Enhance Land Registry Sustainability: Evidence from Rwanda. *World Development*, 377-394. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305750X1730178X>
- Becker, S., Mahelendorf, M., & Mario, U. (2016). Budgeting in times of economic crisis. *Contemporary Accounting Research*, 1489–1517. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/287419402\\_Budgeting\\_in\\_Times\\_of\\_Economic\\_Crisis](https://www.researchgate.net/publication/287419402_Budgeting_in_Times_of_Economic_Crisis)
- Bernaola, M. (2017) *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2016*. Universidad César Vallejo. Perú.

- BID. (2019). *Construyendo seguridad con ciudadanía*. USA: BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Construyendo-seguridad-con-ciudadan%C3%ADa.pdf>
- Blume, L. (2021). Narco Robin Hoods: Community support for illicit economies and violence in rural Central America. *World Development*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105464>
- Carrera-López, J., Martínez-Hinojosa, R., & Lozano-Robles, M. (2020). Tax evasion as a mechanism for altering the financial statements. *Dominio de las ciencias*, 567-582. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539741>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. Piura: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- CEPAL. (2014). *Calidad del gasto público y reformas institucionales en América Latina*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37012/1/S1420450\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37012/1/S1420450_es.pdf)
- CEPAL. (2017). *Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina*. Chile: Cepal. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41048/6/S1700003\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41048/6/S1700003_es.pdf)
- CEPAL. (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Chile: CEPAL. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42396/S1701222\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42396/S1701222_es.pdf)
- CEPAL. (2019). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45000/S1901097\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45000/S1901097_es.pdf)
- CEPAL-OIT. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf)
- Ceroni, Mario. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la sociedad Química del Perú*. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-634X2010000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001)

Ciat. (2017). *Cincuenta años en el que hacer tributario de América Latina*. Lima: Ciat. Obtenido de [https://www.ciat.org/Biblioteca/Publicaciones\\_CIAT/Libro\\_50\\_anos/2017\\_LB\\_50\\_es.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Publicaciones_CIAT/Libro_50_anos/2017_LB_50_es.pdf)

Durand, J. C. (19 de abril de 2014). *Estadística, población, muestra y variables*. Obtenido de [www.SlideShare](http://www.SlideShare): <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>

Durand, K., Vilches, L., & Estrada, N. (2021). Analysis of the provincial municipal management (2011-2014) in the SG-1 sector (core of the historical center of Cusco). *Devenir*, 95-116. doi:doi: <https://doi.org/10.21754/devenir.v8i15.983>

Gómez, J. (2016). State elite and political practices. An approach to the study of corruption in Mexico between 1920 and 1934. *Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México*, 52-68. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185262016300329>

González, J., & Martínez, J. (2017). *Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble*. Chillán: Universidad del Bío Bío.

Hernández, Z. (2012). *1.1. Análisis de datos*. España: Universidad de la Rioja. Servicios de publicaciones. Obtenido de *Métodos de análisis de datos: apuntes*: <https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.

Huanca, L. (2019). *Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador años 2012-2016*. Lima: Universidad federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3252>

- Huanca-Frías, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., & Talavera, I. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno región. *Polo del Conocimiento*, 479-498. Obtenido de <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- INEI. (2017). *Perú. Indicadores de gestión municipal 2017*. Lima: INEI. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1474/libro.pdf)
- Kiran, D. (2020). Chapter 11 - Kaizen and continuous improvement. En *Work Organization and Methods Engineering for Productivity* (págs. 155-161). Butterwood Hernevan. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B978012819956500011X>
- León, A., Hernández, O., & Caveda, D. (2021). Regulatory power: comparative and theoretical legal systematization in the municipal context. *Revista científica Ecociencia*. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.501>
- Martínez, J. (2018). *Análisis de la eficiencia técnica en la gestión municipal y sus factores de influencia. El caso de las municipalidades de Chile*. Chillán: Universidad del Bío Bío. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2495/1/Mart%C3%ADnez%20Urra%2C%20Jos%C3%A9.pdf>
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2020). Municipios y democracia en Chile: ¿Se está cumpliendo la Ley 20.500 de participación ciudadana? *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*. doi:10.32457/RIEM.V23I1.519
- OCDE. (2017). *Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo*. Washington, EEUU.: OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf>
- Pardo, C. (2018). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12910>
- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Vierna: Oronet.

- Quispe de los Santos, J., Ramon , A., Silva, B., & Llerena, S. (2020). Open government model to optimize the municipal management of local government. *Jornal of business and entrepreneurial*, 284-304. doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Rocha, C., & Delgado, J. (2021). Asignación presupuestaria según recursos adicionales de obra en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.263](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.263)
- Rojas, L. (2007). *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Lima: OIT. Obtenido de [https://www.del.org.bo/info/archivos/manual\\_para\\_la\\_gestion.pdf](https://www.del.org.bo/info/archivos/manual_para_la_gestion.pdf)
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 49-60. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/323096685\\_LA\\_CULTURA\\_TRIBUTARIA\\_Y\\_LA\\_GESTION\\_MUNICIPAL/link/5a7f01b2aca272a737680b8c/download](https://www.researchgate.net/publication/323096685_LA_CULTURA_TRIBUTARIA_Y_LA_GESTION_MUNICIPAL/link/5a7f01b2aca272a737680b8c/download)
- Taboada, W. (2018) *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018*. Universidad César Vallejo. Perú.
- UNDP. (2020). *Analysis on innovation in citizen security and human rights in Latin America and the Caribbean*. Latinoamérica: UNDP.
- Weber, R., Crum, T., & Salinas, E. (2015). The civics of community development: participatory budgeting in Chicago. *Community Development*, 46(3), 261–278. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/275247551\\_The\\_civics\\_of\\_community\\_development\\_participatory\\_budgeting\\_in\\_Chicago](https://www.researchgate.net/publication/275247551_The_civics_of_community_development_participatory_budgeting_in_Chicago)
- wihler, A., Bickle, G., Ellen, P., Hochwarter, W., & Ferris, G. (2014). Personal Initiative and Job Performance Evaluations: Role of Political Skill in Opportunity Recognition and Capitalization. *Journal of Management*, 20(10), 1–33. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206314552451>
- Yadav, A., & Dhar, R. (2021). Linking frontline hotel employees' job crafting to service recovery performance: The roles of harmonious passion, promotion focus, hotel work experience, and gender. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 485-495. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.018>

Yilmaz, V., Ari, E., & Emre, Y. (2021). Measuring service quality of the light rail public transportation: A case study on Eskisehir in Turkey. *Case Studies on Transport Policy*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.05.005>

Zhao, L., & Yazdanifard, R. (2014). The Overall Review of Perceived Quality Determinants: Which are the Most Significant Indicators? *Global journal of human - social science: economics*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/268277949\\_The\\_Overall\\_Review\\_of\\_Perceived\\_Quality\\_Determinants\\_Which\\_are\\_the\\_Most\\_Significant\\_Indicators](https://www.researchgate.net/publication/268277949_The_Overall_Review_of_Perceived_Quality_Determinants_Which_are_the_Most_Significant_Indicators)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO				
Gestión municipal	La gestión municipal es definida por la Real Academia Española [RAE], como la acción y efecto de gobernar, de la cual se desprende: i) mandar con autoridad, ii) dirigir un país o un grupo humano, iii) guiar o dirigir, iv) manejar a alguien ejerciendo influencia sobre esta, v) regirse según norma.	La variable gestión municipal cuenta con las siguientes dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.	Planificación	<u>Visión institucional</u>	1-3	Ordinal	Deficiente				
				<u>Metas institucionales</u>							
				<u>Cronograma municipal de servicios</u>							
			Organización	<u>Políticas de atención al ciudadano</u>	4-7			Totalmente de acuerdo (5)	(20-47)		
				<u>Estructura organizacional</u>							
				<u>Presupuesto asignado</u>							
			Dirección	<u>Comunicación</u>	8-11					Regular	(48 – 75)
				<u>Liderazgo</u>							
				<u>Motivación</u>							
			Control	<u>Evaluación</u>	12-15						
<u>Monitoreo</u>											
<u>Supervisión</u>											
<u>Supervisión</u>											
Satisfacción ciudadana	La satisfacción ciudadana, se describe como el estado en el que la persona percibe la atención al momento de adquirir o hacer uso de un bien o servicio (Kother & Armstrog, 2013).	La variable satisfacción del usuario cuenta con las siguientes dimensiones: tiempo de atención, trato recibido y confianza en el servicio.	tiempo de atención	<u>Tiempo de demora en la atención en el ingreso</u>	1-5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	(76 – 100)				
				<u>Tiempo de demora en la atención en ventanilla</u>							
			trato recibido	<u>Conformidad con el tiempo de demora</u>	6-10			Desacuerdo (2)	(76 – 100)		
				<u>Tiempo asignado al trabajo</u>							
				<u>Tiempo destinado a realizar el trámite</u>							
				<u>Trato del trabajador</u>							
				<u>Trato de los orientadores</u>							
				<u>Trato de la persona en ventanilla</u>							
				<u>Trato de las personas a quienes consulto</u>							
				<u>De acuerdo con el trato de la municipalidad</u>							
<u>Trato a las personas</u>	11-15										
<u>Tiempo de atención</u>											

confianza en el servicio Organización en la atención  
Oportunidad

Totalmente  
en  
desacuerdo

(1)

## Anexo 2. Matriz de consistencia

### ANEXO 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la provincia de Canas – 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la percepción de la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021?</p> <p>P. Específicos: ¿Qué relación existe entre el tiempo de atención y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el trato recibido y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la confianza en el servicio y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la percepción de la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021. O. Específicos: Estimar la relación entre el tiempo de atención y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021. Estimar la relación entre el trato recibido y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021. Estimar la relación entre la confianza en el servicio y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión municipal y la percepción de la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021.  H. específicas: Existe una relación significativa entre el tiempo de atención y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021. Existe una relación significativa entre el trato recibido y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021. Existe una relación significativa entre la confianza en el servicio y la gestión municipal en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021.</p>	Variable independiente: Gestión municipal				
			Planificación	Visión institucional Metas institucionales Cronograma municipal de servicios	1-3	Ordinal	Deficiente
			Organización	Políticas de atención al ciudadano Estructura organizacional Presupuesto asignado	4-7	Totalmente de acuerdo (5)	(20-47)
			Dirección	Comunicación Liderazgo Motivación	8-11	De acuerdo (4)	(48 – 75)
			Control	Evaluación Monitoreo Supervisión	12-15	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Eficiente (76 – 100)
						Desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
			Variable dependiente: satisfacción ciudadana				
			tiempo de atención	Tiempo de demora en la atención en el ingreso Tiempo de demora en la atención en ventanilla Conformidad con el tiempo de demora Tiempo asignado al trabajo	1-5	Ordinal	Deficiente (20-47)
						Totalmente de acuerdo (5)	

	Tiempo destinado a realizar el trámite	De acuerdo (4)	Regular (48 – 75)
trato recibido	Trato del trabajador Trato de los orientadores Trato de la persona en ventanilla Trato de las personas a quienes consulto De acuerdo con el trato de la municipalidad	6-10 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Eficiente (76 – 100)
confianza en el servicio	Trato a las personas Tiempo de atención Organización en la atención Oportunidad	11-15 Totalmente en desacuerdo (1)	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 100 ciudadanos usuarios en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Canas</p> <p>Muestra: Es la misma que la población.</p> <p>Muestreo: Censo</p>	<p>Variable 1: Gestión municipal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Walter Oroche Quispe</p> <p>Variable 2: Satisfacción ciudadana</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Autor: Walter Oroche Quispe</p>	<p>Estadística descriptiva:</p> <p>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de correlación Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis.</p>

## Anexo 3. CUESTIONARIOS

### Gestión municipal y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas, 2021

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de la Provincia de Canas – 2021.

**Instrucciones:** Estimado ciudadano usuario solicitamos su colaboración, mostrando su nivel de acuerdo o desacuerdo a todas las afirmaciones que se presentan abajo. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que vea pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

VARIABLE: GESTIÓN MUNICIPAL						
ITEMS/DIMENSIONES		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACION						
1	La planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad.					
2	Las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.					
3	El cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
4	Las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.					
5	La organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano.					
6	El alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.					
7	Las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
8	La municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas.					
9	El alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal.					
10	Los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.					
11	Los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores.					
DIMENSIÓN: CONTROL						
12	La municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.					
13	La municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada.					
14	Las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.					
15	Se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad.					
VARIABLE: SATISFACCIÓN CIUDADANA						
ITEMS/DIMENSIONES		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TIEMPO DE ATENCIÓN						
1	Los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad.					
2	Los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad.					
3	Los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos.					
4	Los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo.					
5	Los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos.					

<b>DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO</b>					
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos.				
7	Los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos.				
8	Los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos.				
9	La atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento.				
10	El trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías).				
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO</b>					
11	El trato recibido por el usuario genera confianza.				
12	El tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario.				
13	La atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado.				
14	La organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos.				
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna.				

Muchas gracias por su participación.

## Anexo 4. Certificado de validez por criterio de jueces



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSION: PLANIFICACION</b>							
1	La planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad.	Sí		Sí		Sí		
2	Las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
3	El cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN</b>							
4	Las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.	Sí		Sí		Sí		
5	La organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano.	Sí		Sí		Sí		
6	El alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
7	Las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION: DIRECCIÓN</b>							
8	La municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas.	Sí		Sí		Sí		
9	El alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal.	Sí		Sí		Sí		
10	Los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.	Sí		Sí		Sí		
11	Los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION: CONTROL</b>							
12	La municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	La municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada.	Sí		Sí		Sí		
14	Las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.	Sí		Sí		Sí		
15	Se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION CIUDADANA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1 TIEMPO DE ATENCION</b>								
1	Los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
2	Los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
3	Los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos.	Sí		Sí		Sí		
4	Los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo.	Sí		Sí		Sí		
5	Los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
<b>DIMENSION 2 TRATO RECIBIDO</b>								
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
7	Los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
8	Los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
9	La atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento.	Sí		Sí		Sí		
10	El trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías).	Sí		Sí		Sí		
<b>DIMENSION 3 CONFIANZA EN EL SERVICIO</b>								
11	El trato recibido por el usuario genera confianza.	Sí		Sí		Sí		
12	El tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario.	Sí		Sí		Sí		
13	La atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado.	Sí		Sí		Sí		
14	La organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna.	Sí		Sí		Sí		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**                      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Carlos Alberto Choquehuanca Saldarriaga

DNI: 25851141

Especialidad del validador: Economista.



Lima, 11 de julio del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION MUNICIPAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>							
1	La planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad.	Sí		Sí		Sí		
2	Las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
3	El cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.	Sí		Sí		Sí		
5	La organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano.	Sí		Sí		Sí		
6	El alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
7	Las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	La municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas.	Sí		Sí		Sí		
9	El alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal.	Sí		Sí		Sí		
10	Los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.	Sí		Sí		Sí		
11	Los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	La municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.	Sí		Sí		Sí		
13	La municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada.	Sí		Sí		Sí		
14	Las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.	Sí		Sí		Sí		
15	Se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION CIUDADANA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 TIEMPO DE ATENCIÓN</b>								
1	Los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
2	Los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
3	Los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos.	Sí		Sí		Sí		
4	Los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo.	Sí		Sí		Sí		
5	Los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
<b>DIMENSIÓN 2 TRATO RECIBIDO</b>								
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
7	Los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
8	Los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
9	La atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento.	Sí		Sí		Sí		
10	El trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías).	Sí		Sí		Sí		
<b>DIMENSIÓN 3 CONFIANZA EN EL SERVICIO</b>								
11	El trato recibido por el usuario genera confianza.	Sí		Sí		Sí		
12	El tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario.	Sí		Sí		Sí		
13	La atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado.	Sí		Sí		Sí		
14	La organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna.	Sí		Sí		Sí		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

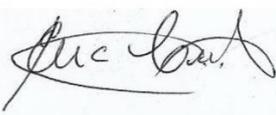
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Dra. Ena Cuba Mayuri ..... DNI: 08182084

Especialidad del validador: Abogada

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....10....de...julio.....del 2021.....



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION MUNICIPAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>							
1	La planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad.	Sí		Sí		Sí		
2	Las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
3	El cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>							
4	Las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.	Sí		Sí		Sí		
5	La organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano.	Sí		Sí		Sí		
6	El alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
7	Las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>							
8	La municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas.	Sí		Sí		Sí		
9	El alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal.	Sí		Sí		Sí		
10	Los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.	Sí		Sí		Sí		
11	Los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>							
12	La municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.	Sí		Sí		Sí		
13	La municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada.	Sí		Sí		Sí		
14	Las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.	Sí		Sí		Sí		
15	Se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION CIUDADANA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 TIEMPO DE ATENCIÓN</b>							
1	Los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
2	Los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad.	Sí		Sí		Sí		
3	Los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos.	Sí		Sí		Sí		
4	Los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo.	Sí		Sí		Sí		
5	Los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN 2 TRATO RECIBIDO</b>							
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
7	Los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
8	Los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
9	La atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento.	Sí		Sí		Sí		
10	El trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías).	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSIÓN 3 CONFIANZA EN EL SERVICIO</b>							
11	El trato recibido por el usuario genera confianza.	Sí		Sí		Sí		
12	El tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario.	Sí		Sí		Sí		
13	La atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado.	Sí		Sí		Sí		
14	La organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos.	Sí		Sí		Sí		
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna.	Sí		Sí		Sí		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites

DNI: 42422376

Especialidad del validador: Contabilidad

01 de julio del 2021.

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Anexo 5. Carta de presentación de la escuela de posgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 14 de julio de 2021

### Carta P. 317-2021-UCV-EPG-SP

DRA  
MARIA DEL PILAR MORI  
COORDINADORA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **OROCHE QUISPE , WALTER**; identificado(a) con DNI/CE N° 40647201 y código de matrícula N° 7002530857; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

#### **GESTION MUNICIPAL Y SATISFACCION CIUDADANA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE CANAS, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 6. Reporte de turniting

	Fecha de inicio	Fecha limite de entrega máxima	Fecha c
D DE TESIS - Sección 2	23 jul 2021 - 20:47	8 ago 2021 - 23:59	23 j

EL INFORME DE TESIS DESDE INTRODUCCION HASTA CONCLUSIONES, EL RESULTADO DEBE SER ALRE

Titulo de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud
<u>TESIS FINAL</u>	1624820692	3/08/2021 12:03	22% 

## Anexo 7. Análisis de estadística descriptiva

### Análisis Descriptivo

Con fines de profundizar en descripción de las variables de estudio, se presentan las dimensiones por variables en sus niveles (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente desacuerdo), tal como sigue:

**Variable: gestión municipal**

*Tabla 7*

*La planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	30	30,0	30,0	38,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,0	21,0	59,0
	De acuerdo	25	25,0	25,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos.

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (30%) que la planificación de la visión institucional es bien orientada de parte de la municipalidad para el desarrollo de su localidad.

*Tabla 8*

*Las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	28	28,0	28,0	32,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,0	17,0	49,0
	De acuerdo	39	39,0	39,0	88,0

Totalmente de acuerdo	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (39%) en que las metas institucionales son planificadas con la participación de todas las áreas de la municipalidad.

*Tabla 9*

*El cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	30	30,0	30,0	35,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,0	21,0	56,0
De acuerdo	31	31,0	31,0	87,0
Totalmente de acuerdo	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en de acuerdo (31%) que el cronograma de actividades municipales es publicado en diferentes medios.

*Tabla 10*

*Las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
En desacuerdo	27	27,0	27,0	34,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,0	17,0	51,0
De acuerdo	34	34,0	34,0	85,0
Totalmente de acuerdo	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (34%) en que las políticas de atención son implementadas en la municipalidad en beneficio del ciudadano.

*Tabla 11*

*La organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	32	32,0	32,0	38,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20,0	20,0	58,0
	De acuerdo	29	29,0	29,0	87,0
	Totalmente de acuerdo	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (32%) que la organización de la municipalidad brinda confianza y seguridad al ciudadano.

*Tabla 12*

*El alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	25	25,0	25,0	36,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	24,0	24,0	60,0
	De acuerdo	27	27,0	27,0	87,0
	Totalmente de acuerdo	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (27%) en que el alcalde de la municipalidad lidera la organización de la gestión municipal de manera adecuada en beneficio de los ciudadanos.

*Tabla 13*

*Las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	19	19,0	19,0	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	50,0
	De acuerdo	34	34,0	34,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está de acuerdo (34%) en que las actividades de la municipalidad se ejecutan con los recursos necesarios.

*Tabla 14*

*La municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas.*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	24	24,0	24,0	28,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,0	21,0	49,0
	De acuerdo	35	35,0	35,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (35%) en que la municipalidad mantiene una comunicación fluida entre las diferentes oficinas.

Tabla 15

*El alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	27	27,0	27,0	33,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	23,0	23,0	56,0
	De acuerdo	28	28,0	28,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está de acuerdo (28%) en que el alcalde de la municipalidad lidera adecuadamente la gestión municipal.

Tabla 16

*Los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	25	25,0	25,0	32,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	26,0	26,0	58,0
	De acuerdo	32	32,0	32,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (32%) en que los jefes de cada oficina ejercen liderazgo adecuado para el cumplimiento de las metas institucionales.

Tabla 17

*Los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	22	22,0	22,0	28,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	29,0	29,0	57,0
	De acuerdo	23	23,0	23,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo (29%) en que los trabajadores de la municipalidad muestran motivación en el cumplimiento de sus labores.

Tabla 18

*La municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	25	25,0	25,0	33,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	58,0
	De acuerdo	27	27,0	27,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (32%) en que la municipalidad cuenta con los indicadores de gestión y producto necesario para una evaluación oportuna.

Tabla 19

*La municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	34	34,0	34,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27,0	27,0	67,0
	De acuerdo	23	23,0	23,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (34%) en que la municipalidad cuenta con una programación de acciones de control de manera adecuada.

Tabla 20

*Las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	27	27,0	27,0	32,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	30,0	30,0	62,0
	De acuerdo	31	31,0	31,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (31%) en que las acciones de supervisión son realizadas por personal de la Oficina de Control interno.

Tabla 21

*Se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,0	3,0	3,0
	En desacuerdo	28	28,0	28,0	31,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	33,0	33,0	64,0
	De acuerdo	25	25,0	25,0	89,0
	Totalmente de acuerdo	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo (33%) en que se implementan acciones de mejora continua como producto de la supervisión realizada en la municipalidad.

#### **VARIABLE: SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Tabla 22

*Los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	37	37,0	37,0	45,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18,0	18,0	63,0
	De acuerdo	25	25,0	25,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra en desacuerdo (37%) en que los ciudadanos no experimentan demoras al ingresar a la municipalidad.

*Tabla 23*

*Los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad.*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	43	43,0	43,0	58,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,0	17,0	75,0
	De acuerdo	21	21,0	21,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (43%) en que los ciudadanos están conformes con el tiempo asignado para su trámite en la municipalidad.

*Tabla 24*

*Los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	34	34,0	34,0	45,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	28,0	28,0	73,0
	De acuerdo	22	22,0	22,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra en desacuerdo (34%) en que los trabajadores no muestran cansancio en la atención a sus requerimientos.

Tabla 25

*Los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo.*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	34	34,0	34,0	48,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22,0	22,0	70,0
	De acuerdo	23	23,0	23,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (43%) en que los trabajadores realizan los trámites en un corto tiempo.

Tabla 26

*Los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	37	37,0	37,0	51,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20,0	20,0	71,0
	De acuerdo	17	17,0	17,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra en desacuerdo (37%) en que los trabajadores se muestran atentos a las solicitudes de los ciudadanos.

Tabla 27

*Los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos.*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15,0	15,0	15,0
	En desacuerdo	35	35,0	35,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16,0	16,0	66,0
	De acuerdo	24	24,0	24,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (35%) en que los trabajadores de la municipalidad brindan buen trato a los ciudadanos.

Tabla 28

*Los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos.*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	32	32,0	32,0	45,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	70,0
	De acuerdo	23	23,0	23,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra en desacuerdo (32%) en que los orientadores de la municipalidad están atentos ante cualquier consulta de los ciudadanos.

Tabla 29

*Los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	41	41,0	41,0	46,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27,0	27,0	73,0
	De acuerdo	20	20,0	20,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (41%) en que los trabajadores municipales se muestran proactivos a las consultas y solicitudes de los ciudadanos.

Tabla 30

*La atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	31	31,0	31,0	41,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27,0	27,0	68,0
	De acuerdo	24	24,0	24,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra en desacuerdo (31%) en que la atención del personal municipal a los ciudadanos es eficiente y cordial en todo momento.

Tabla 31

*El trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	32	32,0	32,0	43,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27,0	27,0	70,0
	De acuerdo	22	22,0	22,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (32%) en que el trato entre trabajadores de la municipalidad es de manera horizontal (sin jerarquías).

Tabla 32

*El trato recibido por el usuario genera confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9,0	9,0	9,0
	En desacuerdo	24	24,0	24,0	33,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	58,0
	De acuerdo	34	34,0	34,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra de acuerdo (34%) en que el trato recibido por el usuario genera confianza.

Tabla 33

*El tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	31	31,0	31,0	39,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	27,0	27,0	66,0
	De acuerdo	29	29,0	29,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está en desacuerdo (31%) en que el tiempo designado a la atención es el adecuado y cumple las expectativas de usuario.

Tabla 34

*La atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	27	27,0	27,0	35,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	31,0	31,0	66,0
	De acuerdo	27	27,0	27,0	93,0
	Totalmente de acuerdo	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo (31%) en que la atención de los servicios o bienes solicitados es el adecuado.

Tabla 35

*La organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	34	34,0	34,0	41,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16,0	16,0	57,0
	De acuerdo	37	37,0	37,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De la tabla se observa que, en su mayoría la población está de acuerdo (37%) en que la organización de la municipalidad permite la oportuna atención a los ciudadanos.

Tabla 36

*Los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9,0	9,0	9,0
	En desacuerdo	32	32,0	32,0	41,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	25,0	25,0	66,0
	De acuerdo	24	24,0	24,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

Se observa que, según la tabla anterior, en su mayoría, la población se encuentra en desacuerdo (32%) en que los trabajadores de la municipalidad atienden a los ciudadanos de manera oportuna.