

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA 2023**

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORAS

Br. Lorena Carla, Dominguez Yauri
Br. Soledad, Huaman Ccahuana

ASESORA

Mg. Lucía Beatriz, Bardales Aguirre
<https://orcid.org/0000-0003-0840-7983>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y desarrollo regional y Local

TRUJILLO - PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Lucía Beatriz Bardales Aguirre, con DNI N° 43475700 como asesora de la tesis de titulada: Gestión Municipal y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata 2023, desarrollada por los bachilleres: Lorena Carla Dominguez Yauri con DNI N°71287633 y Soledad Huaman Ccahuana con DNI N°48301468, del Programa de: MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Lucía Beatriz Bardales Aguirre
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Vicerrectora académica

Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Director de la Escuela de Posgrado (e)

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Mg. Renato Sebastián Palomino Asenjo

Secretaria General (e)

DEDICATORIA

Principalmente dar infinitas muestras de gratitud a mis seres queridos, por su constante apoyo y respaldo incondicional en todo este proceso para alcanzar mis objetivos personales y profesionales.

Lorena

Con mucho cariño, a mi novio Franklin Cutire E. por su constante apoyo incondicional, inspiración y motivación para cumplir mis objetivos y por enseñarme que todo esfuerzo no tiene límites para alcanzar un sueño.

Soledad

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por la vida y la salud que nos brindó para culminar satisfactoriamente la tesis.

A nuestra asesora la Dr. Bardales Aguirre, Lucía Beatriz

Por la asesoría brindada que permitió cumplir con las fases del proceso de grado, llevándonos a la fase final de sustentación.

A los docentes de la UCT

Por sus conocimientos impartidos para el desarrollo de la tesis.

A la Municipalidad Distrital de Huayopata

Por habernos permitido realizar nuestra investigación en su prestigiosa entidad

Las Autoras

DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotras, Lorena Carla Dominguez Yauri, con DNI. 71287633 y Soledad Huaman Ccahuana, con DNI. 48301468, egresadas de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: Gestión Municipal y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata 2023, la que consta de un total de 81 páginas, en las que se incluye 14 tablas, más un total de 25 páginas en apéndices.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



.....
Br. Lorena Carla Dominguez Yauri
DNI. 71287633



.....
Br. Soledad Huaman Ccahuana
DNI. 48301468

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de legitimidad de autoría.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	29
2.1. Enfoque, tipo	29
2.2. Diseño de investigación.....	29
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	31
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	32
2.6. Aspectos éticos en investigación	37
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	57
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	57
ANEXO 2: Ficha técnica.....	62
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	67
ANEXO 4: Carta de presentación	69
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	70
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad).....	76
ANEXO 7: Matriz de consistencia	78
ANEXO 8: Validación de instrumentos	78
ANEXO 9: Imagen del porcentaje de Turnitin.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023....	38
Tabla 2. Nivel de gestión municipal según dimensiones en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	38
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	39
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario según dimensión, en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	39
Tabla 5. Prueba de normalidad	40
Tabla 6. Correlación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	41
Tabla 7. Prueba de normalidad de la dimensión desarrollo organizacional y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	41
Tabla 8. Correlación entre la dimensión desarrollo organizacional y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	42
Tabla 9. Prueba de normalidad de la dimensión finanzas municipales y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	42
Tabla 10. Correlación entre la dimensión finanzas municipales y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	43
Tabla 11. Prueba de normalidad de la dimensión Servicios y proyectos y la variable Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	43
Tabla 12. Correlación entre la dimensión servicios y proyectos y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	44
Tabla 13. Prueba de normalidad entre la dimensión gobernabilidad democrática y la variable Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.	44
Tabla 14. Correlación entre la dimensión gobernabilidad democrática y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata 2023; a través de una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental de tipo transversal y de método descriptivo correlacional, donde para lograr responder al objetivo se tomó una muestra de 139 personas y para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, así mismo, se utilizó el SPSS versión 27.0 para el procesamiento de datos. Se obtuvo como resultado que existe una relación positiva, alta y significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, presentando un coeficiente de correlación $\rho = ,646$ y una significancia de 0,00, determinando así que existe una correlación positiva, media y significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, esta relación se da porque la eficiencia con la que se desarrolla una gestión en la municipalidad, ya sea en obras, proyectos y servicios, influye directamente en la satisfacción de los usuarios, por ende, mientras mejor sea la gestión en una municipalidad, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción de usuarios, municipalidad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Municipal management and user satisfaction in the District Municipality of Huayopata 2023; through a methodology of quantitative approach, of basic type, of non-experimental design of transversal type and of descriptive correlational method, where in order to respond to the objective, a sample of 139 people was taken and for data collection the technique was used. survey and the questionnaire as an instrument, likewise, SPSS version 27.0 was used for data processing. The result was that there is a positive, high and significant relationship between municipal management and user satisfaction, presenting a compensation coefficient $\rho = .646$ and a significance of 0.00, thus determining that there is a positive, medium and significant compensation. significant between municipal management and user satisfaction, this relationship occurs because the efficiency with which management is carried out in the municipality, whether in works, projects and services, directly influences user satisfaction, therefore, The better the management in a municipality, the greater the user satisfaction.

Keywords: Municipal management, user satisfaction, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el progreso de una comunidad, un área administrativa o una región depende de cómo se gestione eficientemente desde el ámbito municipal, a través de un trabajo articulado de todos los niveles de la organización, así como una buena implementación y ejecución de los servicios y proyectos que se desarrolla (Rubio et al., 2022). Algunos expertos consideran que las municipalidades son un eje clave en la gestión pública, ya que están en constante comunicación con la población y tienen conocimiento de sus necesidades básicas. Esto implica que los gobiernos locales deben realizar una gestión más efectiva y contar con profesionales capacitados tanto en política como en administración.

Desde la perspectiva internacional según López (2020) menciona que las municipalidades son responsables de recopilar información de la comunidad y utilizarla para dirigir la inversión pública hacia la solución de problemas. Para lograrlo, deben llevar a cabo diversas actividades y acciones que conlleven a cubrir las necesidades de los usuarios. Es por eso que es importante que las municipalidades se enfoquen en garantizar el desarrollo sostenible a través del desarrollo planes de gobierno que conlleven a buenas prácticas que beneficien a la población. La gestión municipal facilita la realización de actividades y procesos estatales a nivel local, que buscan mejorar la infraestructura, el orden y la organización de la comunidad. Esto se traduce en un mayor acceso a servicios básicos, mejor salud, seguridad y bienestar para los habitantes logrando satisfacer las necesidades de las comunidades. Según Guisan (2021) la falta de consenso político para lograr una solución rápida y eficaz es uno de los principales problemas socioeconómicos de España en comparación con muchos países de Europa y Estados Unidos, en el caso de la Unión Europea, la organización tiene fallas democráticas, es demasiado dependiente de los gobiernos en el poder y no presta suficiente atención a las preocupaciones de los ciudadanos. Las fallas en el sistema electoral han minado los objetivos democráticos que los ciudadanos esperaban de la Constitución española de 1978, generando tensiones políticas entre los partidos. España ha experimentado un retroceso en términos de desarrollo económico y calidad de vida, lo cual preocupa a varios sectores de la población relacionados a la satisfacción de ciudadana en comparación con otros países europeos. La percepción de los ciudadanos sobre la gestión del sector público refleja la negativa de la población hacia sus autoridades presentado una insatisfacción

social que no garantiza mejoras que conlleven al cumplimiento de necesidades básicas requeridas.

Desde la perspectiva latinoamericana, según Pico y Linzán (2023) mencionan que la gestión en las entidades públicas de Ecuador siempre han estado asociadas a la desconfianza ciudadana, los directores de instituciones deben considerar aspectos importantes de la administración pública durante su desarrollo el cual incluye la planificación, movilización, despliegue, organización y transformación de recursos financieros, humanos, materiales, técnicos y metodológicos para el suministro de insumos y servicios públicos que permiten la resolución de problemas. Por tanto, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de calidad, lo que influye en el comportamiento del usuario y se considera un objetivo muy eficaz para cualquier institución. Respecto a la investigación del impacto de la satisfacción de los ciudadanos del gobierno municipal de Portoviejo – Ecuador un 62% de la población se mostró satisfecho, el 25% algo o nada satisfecho y el 23% se mostró neutral, mucha gente cree que la gestión ha mejorado recientemente, sin embargo, no existe una comprensión clara sobre la adecuada gestión y transparencia de los recursos corporativos.

Desde la perspectiva nacional, Delgado (2022) manifiesta que las entidades públicas a través de la modernización administrativa de gestión pública están utilizando mecanismos, herramientas, estrategias y voluntad política para ejercer funciones y coadyuvar la atención eficiente de los ciudadanos de manera abierta, inclusiva y multidisciplinaria. En este sentido, se percibe que estas entidades contribuyen a los objetivos institucionales de acuerdo con las reglas orgánicas que hacen de las políticas de modernización de la administración pública. Para ello utilizan eficientemente los recursos materiales, financieros y humanos para asegurar la satisfacción de los ciudadanos y contribuir a la innovación y el crecimiento de la ciudad y del país en su conjunto. Por lo tanto, en los últimos años, el término modernización de la administración pública y el impacto de la administración local en el bienestar de los ciudadanos se ha considerado como un modelo aceptable para implementar políticas en las entidades y para asegurar la eficiencia, debe ir acompañada de un control administrativo de la organización, prácticas que promuevan valores éticos y morales, y una estructura organizacional que permita la identificación funcional y descenso jerárquico de los servidores públicos.

La Defensoría del Pueblo recibió 28.925 quejas en el 2017 y para el 2018 la cifra se incrementó a 32.445. Del total de denuncias, el 1,6% fueron dirigidas a los gobiernos locales y estuvieron relacionadas principalmente con la falta de respuestas oportunas y adecuadas, demoras en el servicio y trato inadecuado hacia los ciudadanos, de acuerdo con el comunicado. Es importante recalcar que los ciudadanos suelen percibir los servicios públicos como de baja calidad, debido a legados de periodos anteriores, aunque las políticas actuales demuestran un esfuerzo por mejorar (Andia, 2023). Así mismo, según la encuestadora IPSOS (2019) según los usuarios, existen tres factores principales que representan un desafío para el Estado en el aprovisionamiento de un servicio de calidad adecuada. El 43% de los usuarios sostiene que hay excesivos procesos burocráticos para ciertos trámites. El 41% argumenta que existe una falta de coordinación entre la información proporcionada por los empleados con el servicio que establece la institución. Por último, el 29% de los usuarios afirma que el personal es ineficiente y carece de capacitación adecuada.

La Municipalidad Distrital de Huayopata, es una entidad que conforma parte de los gobiernos locales y se encuentra en la ciudad del Cusco, al sur de Perú. Fue creada el 2 de enero de 1857, pero en 1991, las autoridades locales y políticas del distrito decidieron cambiar la fecha de su aniversario político al 19 de junio. La capital actual se encuentra en el pueblo de Huayro. Según Costa y Sánchez (2018), el distrito tiene una población de 4,773 habitantes. El presupuesto determinado para el año 2023 es de 29,425,091 soles. En cuanto a su estructura, cuenta con varias gerencias. En total, hay 105 trabajadores administrativos de planta.

A nivel local analizamos la realidad de la jurisdicción de Huayopata, de la Provincia de la Convención situada en el departamento de Cusco, los ciudadanos se quejan de la lentitud en la atención de los trámites de documentos administrativos, desconocimiento de la directivas internas de la entidad, falta de capacidad de respuesta de los tramites y reclamos de los ciudadanos sin canales alternos de solución como vía teléfono, página web y/o correo electrónico, trámites engorrosos, la información que expresa el funcionario no es concisa el cual no cumple las expectativas de los ciudadanos. Esto sucede principalmente por la falta de capacitación que carece el personal, quienes desconocen el procedimiento de los trámites y no brindan la orientación necesaria a los usuarios. La insatisfacción de los usuarios por una mala gestión municipal puede tener

diversos impactos en la comunidad y en el propio municipio. Como la disminución de la confianza cuando los usuarios experimentan una mala prestación de servicios o una gestión ineficaz, así mismo la insatisfacción puede reflejarse en los ingresos reducidos dado que los usuarios insatisfechos generan menor probabilidad de pagar sus impuestos. Por otro lado, se podría generar malestar social, que conllevaría a que se originen protestas y manifestaciones. Esto puede crear un entorno desafiante para el gobierno local. En general, es de suma importancia que los gobiernos locales prioricen la gestión municipal eficaz y trabajen para abordar las preocupaciones y carencias de los usuarios a fin de evitar estas posibles consecuencias.

En cuanto al problema general se plantea la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación de la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?

Además, como problemas específicos se tiene, ¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?, ¿Qué relación existe entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?, ¿Qué relación existe entre los servicios proyectos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023? y ¿Qué relación existe entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?.

La investigación se justifica porque a través de esta información importante, esta puede ser entregada a la entidad correspondiente y generar un aporte. Esta información puede ser utilizada como una herramienta crucial para mejorar la problemática encontrada en relación a la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios. **Relevancia social**, a través de la investigación pudimos entender si es que la gestión municipal realiza sus funciones/labores tomando en cuenta las necesidades de la población para que así se pueda generar una mejor calidad de servicio y con ello garantizar la satisfacción de los usuarios del distrito. **Implicancias prácticas**, se justifica porque se proporcionó a la entidad la información necesaria junto con recomendaciones para ayudar a resolver los problemas encontrados en relación a las variables analizadas. El objetivo es mejorar la gestión municipal y hacerlo más eficiente y pueda ofrecer servicios satisfactorios al usuario en el futuro. **Valor teórico**, basada en el análisis de las teorías y conceptos relacionados con las variables de gestión municipal y satisfacción del usuario. Esto

permitirá obtener una comprensión amplia de cada una de estas variables, con el objetivo de incrementar conocimiento y respaldar teóricamente el estudio. **Utilidad metodológica**, bajo este aspecto se justifica debido a que se aplicó instrumentos validados que ayudaron a comprobar el planteamiento de las hipótesis lo cual permite afirmar que hallazgos pueden ser aplicados en investigaciones posteriores.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación de la gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023. Como también tenemos los objetivos específicos, entre los cuales es determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023; determinar la relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023; determinar la relación entre los servicios proyectos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023; y determinar la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Por consiguiente, planteamos la siguiente hipótesis investigativa de la investigación la cual sostiene que existe una relación fuerte positiva entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023 y como hipótesis nula tenemos que no existe una relación fuerte positiva entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Después de haber establecido la realidad de las variables, se tienen los trabajos previos los cuales parten desde lo internacional.

Por su parte Zabala et al. (2021), en su artículo el objetivo de estudio fue conocer el desempeño institucional de los usuarios externos (contribuyentes) e internos (servidores públicos y directivos) y evaluar su nivel de satisfacción con los servicios municipales para el cual el investigador utilizó el método descriptivo para recolectar los datos pertinentes al tema, para ello empleo encuestas como instrumentos de medición; la población total fue 425 usuarios con un muestreo proporcional aleatorio estratificado con un total de 202 usuarios internos y 382 usuarios externos. Los resultados del estudio indican una percepción negativa entre el servicio de calidad y la satisfacción de los pobladores, y una conexión entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios. El investigador concluyo que el sistema proporciona beneficios relacionadas

con la gestión organizacional, particularmente para los funcionarios públicos, aunque los directivos muestran una gran satisfacción como usuarios del sistema.

Luego Guillen et al. (2020) en su artículo tomaron a una población y muestra de 31 municipalidades, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental. Utilizaron como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario y entrevista. Se llegó a la conclusión que la gestión municipal abarca una variedad de acciones para garantizar el buen funcionamiento del sistema municipal y satisfacer las demandas de la sociedad. La municipalidad es un organismo público conectado con el pueblo y debe rescatar las necesidades que son de prioridad para gestionarlas y mejorar el crecimiento de la población. Una adecuada gestión municipal resuelve problemas sociales de orden público utilizando estrategias que puedan dirigir adecuadamente el crecimiento de la población y sus intereses colectivos. La administración de los servicios ciudadanos es crucial para que se logre el bienestar común.

El autor Pomier (2019), enseñó un artículo científico denominado “Buenos servicios: peticiones de ciudadanos más rigurosos y mejor informados, en La Paz – Bolivia”, cuyo objetivo fue evaluar qué tan preparada estaba la institución para comenzar a ofrecer al usuario un servicio de calidad. El instrumento del estudio fue la encuesta realizada a través de cuestionario. El estudio tuvo como resultado que los usuarios califican la experiencia en la institución con un rango promedio de satisfacción de 5.8, por lo que el estudio concluye que la ciudadanía demanda servicios de mayor calidad y estos al ser contrastados con investigaciones similares de los países vecinos, demuestran que no es una realidad propia de nuestra sociedad, sino que es una demanda de la colectividad y de ciudadanos más exigentes y mejor informados.

Lee et al. (2022) también muestran en su artículo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la democracia de un gobierno y la satisfacción del usuario, a través de una metodología de tipo aplicada, de diseño pre experimental y método descriptivo correlacional, con una muestra de 215 usuarios, utilizaron como instrumento para la recopilación de datos la encuesta a través del cuestionario. Finalmente, obtuvieron como resultado que los ciudadanos no estaban satisfechos con la labor del gobierno, ya que estos no daban voz ni voto a las peticiones de los ciudadanos, siendo su satisfacción muy baja, además se identificó que el coeficiente de correlación de Pearson =, 867, lo cual

muestra que es una correlación muy alta, positiva y significativa, por ende, se concluyó que existe correlación entre las dos variables de estudio.

Por su parte el autor Villa y Guaigua (2019), realizaron un trabajo de investigación cuyo propósito fue brindar una imagen amplia del conocimiento que el público en general conoce sobre los servicios y responsabilidades que desempeña el gobierno local, y la ciudadanía evalúa los servicios y de qué facultades los residentes responsabilizan a la entidad, se buscó determinar la percepción de confianza que existe en los gobiernos locales. Para recopilación de datos, se empleó una encuesta similar validada realizada por el Centro de Políticas de Ecuador. Utilizaron estadísticas descriptivas para recopilar datos más confiables para su análisis final aplicándolos a la muestra de los pobladores con la ponderación adecuada para obtener información más confiable. Los hallazgos relevantes incluyeron bajos niveles de confianza y conocimiento de los ciudadanos y, por último, una percepción predominantemente negativa de la gestión a nivel provincial.

Igualmente Badrun et al. (2022) realizaron su análisis teniendo como objetivo determinar la relación entre la buena gestión financiera y la satisfacción del usuario en una empresa de Arabia, utilizó una metodología de enfoque cuantitativa, con diseño pre experimental y de método descriptivo correlacional y consideraron una muestra de 321 personas donde incluyó clientes y administradores donde obtuvo como resultado un coeficiente rho = 617, y llegaron a la conclusión que se tiene una relación positiva, alta y significativa entre las finanzas y la satisfacción del usuario.

En lo que corresponde a los antecedentes nacionales, Carire (2023) se planteó el objetivo de comprobar la relación de las variables de gestión municipal y el nivel de satisfacción al usuario de los habitantes del distrito de Tamburco Abancay. El estudio se plantea como una metodología descriptivo correlacional básico no experimental. No se identificó el público objetivo del estudio, debido a que no se cuenta con un registro de población, la población muestral fue de 370 ciudadanos que usan los servicios que ofrece la municipalidad. Para la recopilación de datos se empleó la técnica de encuesta aplicada a través de cuestionarios. Los hallazgos indican que hay una relación importante entre el desempeño de la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios. El estudio arrojó que, en Tamburco, la conexión entre los servicios públicos, los proyectos y la satisfacción de los usuarios es muy débil. Asimismo, se observa una escasa correlación entre las finanzas

municipales y la satisfacción de los usuarios. La relación entre la satisfacción de los usuarios y la gobernabilidad democrática es poco significativa.

Según Rivas (2023), El propósito de este estudio es comparar los niveles de satisfacción de los usuarios en el municipio de Pasco con la gestión municipal del programa de comedores populares. La metodología aplicada para el estudio fue descriptivo, básico, no experimental. Donde la población se conformó por 83 personas dirigentes de comedores populares, la población muestral fue de 68 personas usuarias de los comedores populares a quienes se les aplicó las encuestas. Para el estudio se empleó el instrumento de la encuesta, a través de cuestionarios que fueron aplicados a los usuarios de los comedores populares. Los principales hallazgos del estudio demostraron una fuerte correlación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión municipal de los comedores sociales, con un Rho de Spearman de 0,760 y un valor p de 000. Los resultados indican que ambas variables exhiben un comportamiento natural y fueron medidas durante un período de tiempo y han demostrado una relación fuerte, positiva y altamente significativa.

Por otro lado Casiano y Cueva (2020), en su artículo gestión municipal, y los niveles de confianza y percepción en la jurisdicción del distrito Chachapoyas del departamento de Amazonas. El propósito del estudio fue saber las percepciones de las personas y el nivel de confianza de la población en la gestión municipal, el estudio fue descriptivo de carácter cuantitativo - correlacional, la población fue determinado por residentes de entre 18 años a 64 años, se determinó como muestra 132 personas a través del muestreo probabilístico; el investigador empleó el cuestionario con el fin de recopilar datos sobre cómo se sentían sobre la prestación de atributos y servicios que presta el municipio; determinando una relación entre los niveles de confianza y percepción de la prestación de servicios para la gestión municipal, así como un indicador amplio de percepción negativa. Como conclusión del estudio se indica que los bajos niveles de confianza en la gestión municipal están directamente relacionados con los bajos niveles de percepción sobre la prestación de servicios, mostrando que la población necesita de la gestión municipal para cerrar brechas al momento de prestar servicios.

Como también Tapia (2021) se propuso como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del distrito de Vista Alegre en el año 2021; a través de la metodología aplicada y nivel descriptivo – correlacional, aplicado a

384 usuarios, donde utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recolectar la información. Llegó al resultado que la correlación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario presentan una correlación $\rho = ,802$ con una significancia bilateral de 0,000, determinando así que existe una relación positiva, muy alta y significativa.

Según el artículo de Quiroz (2022), el estudio tuvo como propósito evaluar la capacidad de gestión de la Municipalidad Provincial de Chota. El estudio fue transversal, descriptivo, cuantitativo y no experimental, se utilizó un cuestionario compuesto de 17 ítems para medir las dimensiones Planeamiento Estratégico Institucional y Gobernanza Pública, el cual se aplicó a 20 colaboradores de la Municipalidad. El principal resultado de la investigación predomina un bajo nivel en las dimensiones examinadas lo que restringe la administración en la Municipalidad. La conclusión del estudio es que existen elementos que restringen la administración de la gestión municipal como el nivel bajo de eficiencia y eficacia, pero pueden superarse si se desarrolla y pone en práctica Manual de Planeamiento Estratégico Institucional pues el PEI es un instrumento vital para el progreso de la gestión municipal.

Según Pezzutti (2022), el propósito de su estudio radica en encontrar la analogía entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción de usuarios en la comunidad en desarrollo de La Libertad, distrito de Comas, utilizando un diseño cuantitativo de corte transversal y diseño no experimental de tipo básico; un total de 156 usuarios constituyeron la población de estudio, y se utilizó una muestra de 111 personas el cual fue determinado por un muestreo probabilístico aleatorio simple y la encuesta fue la técnica aplicada mediante un cuestionario de 20 ítems para cada variable; los principales resultados muestran que existe una relación significativa, moderada y positiva entre las variables pues el resultado muestra un $r = 0.605$ y un valor de significancia de ,000 determinado que en la comunidad de La Libertad, distrito de Comas, la satisfacción de los usuarios y la gestión municipal están fuertemente correlacionadas.

Como también la investigación de Pérez (2020) donde tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Ministerio de Economía y Finanzas en Lima en el año 2020, se empleó una metodología de diseño no experimental, método descriptivo correlacional y un tamaño de muestra de 125 usuarios, la encuesta fue utilizada como técnica de investigación y el instrumento fue

un cuestionario, obteniendo como resultado de la totalidad de los usuarios, mostraron un nivel de satisfacción, donde el 40.8% de los usuarios indicaron que su satisfacción se encuentra en un nivel regular y el 41.6% se encuentra en un nivel eficiente. Como resultado se tiene una relación Rho de Spearman de 0,760; lo cual indica que en consecuencia se logra determinar que existe una relación directa entre el servicio y la satisfacción del usuario.

Según Rosales (2022), cuyo objetivo de su estudio tuvo como finalidad considerar la relación de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el ámbito de obras, el investigador utilizó una metodología con enfoque el cual fue cuantitativo corte transversal, tipo básico y un diseño no experimental; para el presente estudio se tomó como muestra a 150 usuarios que reciben atención en la entidad; para evaluar las variables de la investigación se utilizó el cuestionario; según el análisis estadístico correlacional de la información muestran como resultados una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios, llegando a la conclusión que, en el ámbito de Obras Privadas, se logró identificar la existencia de una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la Satisfacción de los Usuarios.

Ruiz (2022), se propuso analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público entregado por la Comuna Distrital de Pueblo Libre de la Provincia de Lima, para el cual se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de corte transversal, correlacional y un diseño no experimental, la población y la muestra del estudio estuvo conformado por 61 ciudadanos: 31 administradores municipales y 31 miembros de juntas vecinales. El instrumento que utilizó el autor para la investigación fue el cuestionario dentro de sus principales resultados existe una correlación significativa con una alta correlación positiva entre la calidad de los servicios públicos la y gestión municipal; se concluye al analizar el coeficiente de Spearman, que la gestión municipal tiene una relación directa y significativa con la calidad de la prestación de servicios Públicos de la Comuna Distrital de Pueblo Libre, es decir, a medida que aumenta el valor de la variable gestión municipal, también aumenta el valor de la variable Calidad de los Servicios.

Caballero et al. (2022) en su artículo plantearon el objetivo de determinar el vínculo entre el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Piura y la calidad de los servicios

municipales. Para ello utilizaron el cuestionario para recopilar datos, el cual se realizó mediante el método de encuesta para evaluar las variables de estudio. Para el estudio el investigador utilizó la muestra aleatoria de 384 ciudadanos el cual sirvió como base para la recopilación de datos y los hallazgos, con los resultados se describió las variables (descriptiva estadística) y se efectuó las pruebas de hipótesis (estadística inferencial). La conclusión del artículo afirma que existe una fuerte correlación entre la satisfacción de los ciudadanos y el calibre de los servicios municipales.

Para Grandez (2022), en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra se buscó conocer cómo se relacionan la satisfacción de usuarios y la gestión municipal, este estudio se caracterizó por un diseño transversal, descriptivo-correlacional, no experimental, para la recolección de datos se usó la encuesta y el cuestionario como instrumento. La población del estudio fue 3.117 personas y se tomó una muestra de 228 usuarios; Los resultados revelaron que la satisfacción de los usuarios era indiferente en el 78 % de los casos, insatisfecha en el 17 % y satisfecha en el 5 %. El nivel de gestión municipal fue regular en el 50% de los casos, malo en el 29% y bueno en el 21% de los casos. Teniendo como conclusión del análisis estadístico que, existe una fuerte correlación entre la gestión municipal y el grado de satisfacción de los usuarios; sin embargo.

Mbassi et al. (2019) en su artículo se propusieron como objetivo evaluar las relaciones entre la calidad del servicio público y la satisfacción en los municipios locales, su investigación se basa en el modelo SERVQUAL, con metodología de enfoque cuantitativo y para la recopilación de información se usó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento el cual fue aplicado a una muestra representativa de 1427 personas, logrando como resultado que el servicio de calidad otorgado por la municipalidad, no se relaciona con la satisfacción de los usuarios.

De tal manera Ying et al. (2021), proponen determinar la correlación entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes, a través de una metodología de enfoque cuantitativo y de diseño pre experimental, y con técnica de encuesta e instrumento cuestionario aplicado a una muestra de 85 personas. Obtuvo como resultado que la relación es de $\rho = ,798$, determinando así que existe una correlación positiva, alta y significativa entre las dos variables, concluyendo que la gestión con la que se maneja una empresa es fundamental para reflejar en el cliente una cómoda satisfacción.

Según Huaroc y Comun (2021), plantearon como objetivo, conocer la relación entre gestión municipal y el nivel del servicio público en la Municipalidad Distrital de Conayca de la Región de Huancavelica, el tipo de estudio fue correlacional- básica con diseño de investigación no experimental de corte transversal; la encuesta fue el técnica y el instrumento un cuestionario, se aplicó a 20 trabajadores entre contratados y nombrados de la entidad, se tiene como resultado principal del estudio que, los funcionarios de dicha entidad manifiestan que la gestión municipal es regular, por lo que durante la gestión del alcalde intentan lograr algunos avances en este ámbito, de los 20 trabajadores encuestados, el 25% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión que maneja la municipalidad es extremadamente deficiente, frente a un 65% que dijo que es regular, y un 10% que dijo que es muy buena. Con la investigación se pudo determinar que existe relación inversa y significativa entre la gestión municipal y calidad de servicio público, aunque la entidad se esfuerza por brindar a los usuarios finales un servicio de calidad, no es suficiente, y los usuarios critican a la gestión municipal de la institución.

Rubio et al. (2022) en su artículo gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, realizado el año 2021, planteo como objetivo conocer cómo la gestión de un municipio tiene incidencia en la satisfacción del cliente de la Rímac 2021. En este estudio se utilizó el método de investigación básico, cuantitativo, transversal y correlacional causal. La población de muestra estuvo se conformó por 120 clientes y se utilizó un cuestionario como instrumento para la recopilación de datos e información. De acuerdo a los resultados del estudio, existe una relación entre las variables de estudio en cada uno de los seis niveles de la gestión administrativa, entre ellas la satisfacción del cliente. El investigador concluye que la satisfacción del cliente está influenciada por la gestión del municipio investigado.

Para los antecedentes del ámbito regional se consideró a Velazco (2020) ya que en su investigación planteo como objetivo conocer el efecto de la gestión municipal en el crecimiento económico local del distrito de Lares en la región de Cusco, el tipo de estudio empelado por el investigador fue descriptivo – correlacional; la población estudiada estuvo compuesta por 135 personas, incluidos lugareños y representantes gubernamentales de la jurisdicción de Lares, se tomaron muestras de 100 personas mediante un método probabilístico, para ello se ejecutaron entrevistas a los funcionarios y cuestionarios aplicados a los pobladores del distrito de Lares; como resultado la gestión

municipal tiene un alto y significativo impacto en el desarrollo de la economía del distrito de Lares. Concluyendo que, en el distrito de Lares, existe una percepción pública negativa de la gestión municipal, particularmente respecto a los temas que apoyan el progreso económico local, afirmando que la gestión gubernamental juega un papel significativo para garantizar el crecimiento de la economía del distrito de Lares.

Para la revisión teórica es importante considerar las diferentes teorías en relación a las variables a estudiar pues son las que darán sustento a la investigación, para ello se consideran las teorías relacionadas a la variable de **gestión municipal** es definida por Tapia et al. (2022) quienes sostienen que la gestión municipal como los procedimientos tomados por un gobierno local con la intención de abordar las necesidades básicas y las desigualdades sociales y asegurar el bienestar de la población. También es un componente clave del desarrollo local, es decir, la dirección municipal es la encargada de gestionar los recursos materiales y económicos; como también es la oportunidad perfecta para reconocer problemas y sugerir posibles soluciones a través del gobierno local para asegurar la paz y el bienestar de todos. Según Lopez et al. (2021) la gestión municipal se centra en identificar, localizar y satisfacer toda las necesidades del ciudadano. Es crucial reconocer que la gestión municipal tiene como plan de gestión asegurar recursos y maximizar su asignación de manera eficiente y efectiva, asimismo considera que las municipalidades son la unidad básica de la administración pública, ya que son las responsables de tener comunicación directa con los pobladores y conocer sus necesidades fundamentales. Esto implica que los gobiernos locales deben tener una mayor capacidad de gestión y contar con políticos y administradores altamente profesionales.

Del mismo modo Criales (2019) conceptualiza la gestión municipal como la capacidad de administrar, supervisar y gestionar una entidad local conocida como municipio con el objetivo de lograr una "buen gobierno" en interés del bienestar general. Por otro lado, Alvarez y Delgado (2020) argumentan que la gestión municipal es la principal entidad del ámbito administrativo encargada de guiar y dirigir de manera eficiente el presupuesto, así como de brindar servicios públicos en beneficio de los ciudadanos. De manera similar, la teoría general en la que se basa la investigación sobre la gestión municipal es una ilustración de un proceso administrativo por Fayol (1925), planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar son las cuatro fases que componen este proceso.

De la información líneas arriba se desprende claramente que la gestión municipal según Lopez et al. (2021) es la acción efectiva para gestionar inversión y planes de gobierno con el fin de alcanzar los objetivos que buscan el bienestar social, cultural, económico, humano y físico mediante de los procedimientos apropiados y con una visión de lograr una gestión de calidad. Del mismo modo, Hernández y Herrera (2018) manifiestan que prestar servicios públicos de excelencia es un obligación constitucional y que toda administración pública tiene el deber de hacerlo porque están dotadas de los medios (recursos, presupuestos, regalías) para garantizar que en su mayoría que los ciudadanos tengan acceso equitativo a oportunidades y a un gobierno transparente, es necesario satisfacer las necesidades de toda la población en su conjunto.

Camargo y Magnoni (2020) argumentan que para una correcta gestión municipal es primordial considerar el compromiso institucional que se refiere a la conexión emocional y lealtad que un miembro de una institución siente hacia la misma. Cuando un individuo está altamente comprometido con los objetivos y programa de la institución, se vuelve más fácil alcanzar dichos objetivos. Para el tema de la gestión de los gobiernos locales, la comunicación con los ciudadanos es de suma importancia, ya que permite establecer vínculos más estrechos entre los ciudadanos y el gobierno; según Casiano y Cueva (2020) la fase de comunicación directa con el ciudadano contribuye a fortalecer el compromiso institucional. Es decir, los municipios puedan alcanzar sus metas trazadas considerando de vital importancia la capacidad del personal o funcionarios tener una capacitación continua en el ámbito público para lograr un buen rendimiento sus funciones.

El gobierno municipal debe cumplir con los siguientes objetivos para gestionar adecuadamente la gestión municipal: Elaborar planes de trabajo, resoluciones y reglamentos para mejorar la administración pública; Definir las responsabilidades de todas las autoridades, funcionarios y colaboradores del municipio; Mantener al día las prácticas, sistemas y métodos de trabajo de manera adecuada y oportuna; Supervisar, evaluar y revisar las actividades planificadas del municipio, incluyendo sus programas, planes y proyectos (Smol et al., 2020).

Se tomó como fundamento teórico a partir de lo estudiado a Barillas et al. (2008) quienes sostuvieron que la gestión municipal es fundamental para el desarrollo local, ya que orienta las acciones hacia una visión compartida, considerando a todos los actores involucrados y utilizando su conocimiento de la realidad local en diversos aspectos como

lo social, económico y cultural, así mismo fundamentan que una gestión municipal eficiente aborda 4 áreas básicas y eficaces, los cuales, al ser adecuadamente administrados, alcanzaran una buena aprobación de la población y beneficios para el progreso de la comunidad, estas 4 áreas son:

Desarrollo organizacional, a través de este se llevan a cabo los procesos de planificación con el objetivo de mejoras en las actitudes y estrategias de servicio de la parte orgánica de la entidad a fin de adaptarse a nuevas tecnologías, con el fin de brindar mejores soluciones a los problemas y posibles desafíos de gestión (Barillas et al. 2008).

Finanzas municipales, según Barillas et al. (2008) manifiesta que la organización tiene datos financieros o cuantitativos sobre las transacciones que se realizan en grandes cantidades. Los administradores de gestión pueden utilizar estos datos para ayudarles a decidir sobre inversiones, financiamiento municipal y otros asuntos operativos. Finalmente Dam y Dam (2021) afirma la importancia de las finanzas en una municipalidad e indica que este aspecto es clave para la planificación, recaudación y el control de ingresos y gastos de la institución o municipio.

Servicios y proyectos, esta área tiene la responsabilidad de velar por que los servicios municipales cumplan con sus obligaciones legales, como el pago de impuestos y contribuciones, y también desarrolla proyectos que pueden usarse como alternativas para atender las demandas ciudadanas, particularmente aquellas de quienes viven en zonas desfavorecidas (Barillas et al. 2008), así mismo Gonzales (2019) menciona que la eficacia con la que desarrollan y ejecutan los servicios y proyectos, tiene un impacto positivo en la satisfacción de los pobladores, puesto que ven que el lugar donde viven va mejorando con respecto a la calidad de vida.

Gobernabilidad democrática, tiene que ver de qué manera el municipio involucra a la ciudadanía en general en el proceso de toma de decisiones de la gestión municipal, especialmente en cuestiones que implican brindar mejores condiciones de vida de los ciudadanos (Barillas et al. 2008), aportando a esta teoría, Hernández et al. (2020) mencionan que la acción de la democracia es importante durante un gobierno, puesto que los ciudadanos necesitan participación en las decisiones que respectan a su pueblo o calidad de vida.

Por otro lado, seleccionando la segunda variable sobre la **satisfacción del usuario**: La satisfacción del usuario es uno de los resultados principales de ofrecer servicios de alta calidad. La satisfacción del cliente está influenciada tanto por las expectativas como por la calidad del servicio, si los servicios cumplen o incluso superan las expectativas del usuario, éste queda satisfecho, mencionado por Silva (2018). La satisfacción es una evaluación de la calidad de un bien o servicio; muestra que se cumplió la expectativa, es decir, responde al acto de utilizar el servicio. Por otra parte, Febres y Mercado (2020) refiere que la satisfacción del cliente se basa en qué tan bien se resolvieron sus problemas, si la atención que recibieron cumplió con sus expectativas, qué tan bien fueron tratados personalmente así como el nivel de flexibilidad y amabilidad con el que se prestó el servicio.

La empresa proveedora de servicios se encarga de delegar tareas para garantizar la satisfacción de los clientes con los servicios proporcionados, implementando estrategias y métodos para asegurarse de que sus necesidades serán atendidas de forma eficaz. (Fernández et al. 2019).

Del mismo modo, Tapia et al. (2022) el municipio tiene la responsabilidad fundamental de respaldar la calidad de los servicios públicos. La satisfacción ciudadana es un elemento clave para el buen funcionamiento de un gobierno local. Es fundamental que se generen políticas locales de manera eficiente y que la atención al ciudadano sea oportuna y clara, implementando la simplificación administrativa y contando con un equipo de profesionales capaces de alcanzar los objetivos establecidos.

Para entender los conceptos de la calidad de servicio relacionadas a las perspectivas y percepciones, es necesario mencionar que en el ámbito empresarial existen instrumentos para evaluar la satisfacción de los clientes, algunos de uso mundial, como la escala SERVQUAL, que fue diseñado por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), este escala de medición ha sido utilizado en números estudios de distintos países; no obstante, pocos estudios han examinado la dimensionalidad y validez de este instrumento de medición, a pesar de su amplia difusión, la facilidad de uso y la adaptabilidad a diferentes sectores en los que se brindan servicios, en los que se desea medir la calidad del mismo. Uno de los principales sustentos por las que el modelo SERVQUAL ha tenido popularidad entre los investigadores, se debe a que el modelo sigue siendo el instrumento más completo para medir y conceptualizar el servicio recibido

considerado una herramienta de investigación que evalúa la percepción de calidad y las expectativas de los usuarios en relación al servicio ofrecido (Castillo, 2018). Bajo esas consideraciones, los autores, consideran que es un trabajo innovador que busca medir la realidad de la satisfacción del cliente y las percepciones de la calidad del servicio.

los autores de este modelo desarrollaron el instrumento SERVQUAL para indagar más a fondo con respecto a las percepciones de los usuarios en relación a la satisfacción del servicio recibido dividiendo está en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Fiabilidad: Es aquella habilidad de proporcionar el servicio de forma precisa y puntual es lo que se conoce como competencia. Implica brindar un servicio de manera correcta desde el principio, y engloba los aspectos que permiten al cliente reconocer la capacidad y conocimientos profesionales de la institución (Bustamante et al, 2019).

Capacidad de respuesta: se refiere a la habilidad de los miembros de la organización para tratar a sus clientes o usuarios con atención y empatía. Implica estar disponible para apoyar a los clientes y brindar un servicio oportuno en respuesta a sus solicitudes, ya sean preguntas, quejas, problemas o pedidos de servicio. Esta dimensión resalta la importancia de brindar atención y actuar con prontitud ante las preguntas, solicitudes, demandas y problemas de los clientes (Bustamante et al, 2019).

Seguridad: Referida a la confianza que le brinda la empresa al cliente, que demuestre que el empleador será capaz de resolver sus problemas de la forma más adecuada. La confianza se basa en la credibilidad, la integridad y la honestidad (Bustamante et al, 2019).

Empatía: Se refiere a la dedicación y personalización que la compañía muestra hacia su clientela. La clave de la empatía es transferir a los clientes la sensación de ser únicos y especiales, a través de un servicio personalizado y adecuado (Bustamante et al, 2019).

Elementos tangibles: Considera en ella las cosas instaladas tanto como equipos, también el personal y entre otros materiales que se utilizan para la comunicación es la parte visible de la oferta del servicio. Estos elementos transmiten imágenes físicas del servicio que los usuarios utilizarán para analizar su calidad. (Bustamante et al, 2019).

Conseguir la satisfacción del cliente tiene muchas ventajas, entre las cuales se destacan: Primer beneficio: Los clientes que están satisfechos con sus compras frecuentemente realizan compras adicionales. Como resultado, la empresa obtiene el derecho de venderle el mismo producto y/u otro en el futuro como compensación por su lealtad. Segundo beneficio: El cliente satisfecho hace correr la voz sobre sus experiencias favorables. Como resultado, la empresa se beneficia de la publicidad gratuita que ofrece el cliente satisfecho a su familia y amigos. Tercer beneficio: la existencia de un cliente agradecido garantiza la fidelización. Como resultado, la empresa gana una posición específica (participación) en el mercado.

Los elementos que conforman la satisfacción (o insatisfacción). Según Calsina et al. (2022) la satisfacción consta de los siguientes elementos: El tiempo : El tiempo que lleva satisfacer una necesidad desde que surge es un componente crucial que no puede pasarse por alto porque cuando se prolonga se convierte en un factor decisivo para la insatisfacción del usuario. La precisión, relevancia, la pertinencia y la recopilación: Podemos agrupar estos componentes en una sección teniendo en cuenta que sólo tienen influencia porque están relacionados entre sí únicamente en términos de los datos que se entrega a los usuarios en respuesta a su solicitud de información sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción; Los usuarios calificarán los resultados con valores positivos o negativos (insatisfacción) respecto al resultado dependiendo de cómo se desarrollen estos cuatro factores en la fase final del fenómeno. La valoración de la satisfacción: Puede verse ante el hecho de que la información que se ha obtenido de un documento o fuente de información no le satisface, y esto puede dejar al usuario en un estado emocional y material sorprendente. Por ello, todas las unidades de información deben prestar atención a los siguientes factores: pertinencia, pertinencia, precisión y compilación. El uso de la información: Corresponde al usuario darle a la información un propósito claro para satisfacer sus necesidades, ya sea simplemente para obtener conocimiento que le hace falta saber sobre un determinado objeto, hecho o fenómeno, o ponerlo en práctica en la vida real.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

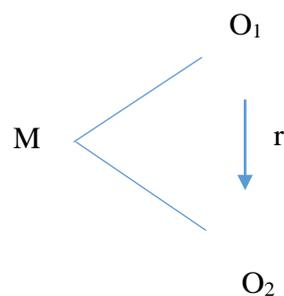
En lo que respecta al enfoque la investigación es cuantitativa, pues la investigación cuantitativa implica el uso de herramientas matemáticas y estadísticas para analizar datos numéricos con el fin de comprender, explicar y predecir problemas a investigar (Neill y Cortez (2018) bajo este enfoque se utilizó procedimientos deductivos que nos facilitaron el proceso para la recolección y análisis de datos de diversas fuentes utilizando técnicas estructuradas y herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas, con el objetivo de obtener resultados.

La investigación es de tipo básica porque Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que “La investigación básica es un enfoque de investigación que tiene como objetivo principal la aplicación de conocimientos teóricos en situaciones concretas y reales” (p.94). Bajo este contexto nuestra investigación se enfocó en recolectar información que contribuyó a expandir el entendimiento científico sobre las variables bajo investigación, sus características y los fenómenos de comportamiento relacionados, con el fin de validar las hipótesis planteadas en la investigación.

2.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio se basó en una investigación no experimental de tipo transversal ya que se caracteriza por recopilar datos de una muestra en un solo tiempo, sin manipular ninguna variable independiente y es descriptivo – correlacional porque tiene como objetivo medir las variables y establecer una relación, según menciona (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema de correlación según el alcance de investigación:



Donde:

M = Todos los usuarios de la Municipalidad del distrito de Huayopata al 2023

O₁ = Gestión municipal

O₂ = Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables de estudio

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para el análisis se consideró como población a estudiar a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huayopata, cuya cantidad exacta de personas no se conoce, por lo que se considera una población infinita para fines de trabajo, según lo mencionado por Tapia (2021).

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Se consideró a los usuarios en edad de 18 a 65 años de ambos sexos, que tengan una residencia mayor a dos años en el distrito de Huayopata, pobladores que acudan a la municipalidad a realizar alguna gestión y ciudadanos que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión: Se consideró a trabajadores y funcionarios de la municipalidad y usuarios que cuenten con alguna discapacidad que les impida participar de la investigación.

Unidad de estudio: Establecida por cada usuario de la Municipalidad Distrital de Huayopata, al 2023.

Muestra: Una muestra es un subconjunto representativo de una población o universo que se estudia y comparte las mismas características que el total, lo que posibilita extrapolar los resultados de manera general (Galindo, 2021). En ese sentido al no tener una información exacta de los usuarios que se atienden a diario en la entidad se optó por utilizar la fórmula planteada para poblaciones infinitas:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

Z = 1.645 (a un nivel de confianza del 90%)

p = 0.5 de probabilidad a favor

q = 0.5 de probabilidad de fracaso

d = 7% Margen de error

$$n = \frac{(1.645)^2(0.5)(0.5)}{(0.07)^2} = 138.04 = 139 \text{ usuarios}$$

Muestreo: Fue un muestreo no probabilístico de tipo accidental, ya que según Otzen y Manterola (2017) mencionan que esto significa que los investigadores escogen un lugar y reclutan a los sujetos de estudio de la población que se encuentre disponible en ese lugar hasta que se completa el número de sujetos necesario para completar el tamaño de muestra deseado. En ese sentido realizamos el recojo de la información en la puerta de la municipalidad y aplicamos el instrumento a los usuarios que iban llegando a realizar sus tramites administrativos y que estos estén predispuestos a brindarnos la información necesaria para completar la muestra estimada.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Técnica: Son un conjunto de normas y métodos que se utilizan para obtener información, siendo las más populares las entrevistas, las encuestas y la observación que permite responder preguntas en planteamiento de relación de variables según lo menciona (Rojas et al. 2018). Considerando lo detallado en líneas arriba se optó por emplear la técnica de encuesta para recopilar información en la investigación, pues nos permitió obtener información real sobre la percepción de las personas en relación a las variables de estudio.

Instrumento: El instrumento considerado es un cuestionario dado que es una herramienta que se describe como un conjunto de interrogantes sobre una o varias variables a evaluar (Hinojosa, 2022). El uso de este instrumento nos ayudó a recopilar datos uniformes y relevantes de las personas encuestadas.

Los instrumentos de investigación que se utilizaron fueron tomados de Miranda (2017), instrumentos los cuales se resumieron en un cuestionario y se constituyó en tres (3) partes donde la primera parte incluye los datos (atributos) de los entrevistados como tales como edad, sexo, grados de instrucción y tiempo de residencia, la segunda parte incluye un cuestionario para medir la gestión municipal que se conforma de 20 ítems y se sub divide en 04 dimensiones (Desarrollo organizacional; Finanzas municipales; Servicios y proyectos; Gobernabilidad democrática) y la tercera parte incluye un cuestionario que busca medir la satisfacción del usuario y se manifiesta de 30 ítems y se subdividen en 05 dimensiones (Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; Aspectos tangibles) basados en el modelo de SERVQUAL, ambos instrumentos fueron validados,

en una escala Likert con siete niveles, considerando niveles 1=Muy desacuerdo, 2=Bastante desacuerdo, 3=En desacuerdo, 4=Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 5=De acuerdo, 6=Bastante de acuerdo y 7=Muy de acuerdo.

Se consideró aplicar el proceso de validez y confiabilidad del instrumento para la época actual para verificar que el instrumento cuente con ambos criterios para lo cual se hizo el siguiente proceso: primero se procedió a realizar la validación del instrumento en el que expertos en la materia verificaron y confirmaron que los elementos del instrumento cumplían con la función de medir y orientar hacia el objetivo deseado. Estos expertos tuvieron grado de magister, quienes calificaron los instrumentos como aplicables; segundo en lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos se realizó el procedimiento de la prueba piloto conformada por 20 usuarios para ambas variables, la misma que presentó una alta confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,924 para la variable gestión municipal y un Alfa de Cronbach de 0,961 para la variable de satisfacción del usuario.

Para el recojo de la información, en primera instancia se presentó la solicitud de autorización a la entidad con la finalidad de contar con el respaldo respectivo para poder ejecutar el instrumento en relación a las variables estudiadas, una vez adquirida la autorización se procedió a ejecutar los cuestionarios a los usuarios que visitaron la Municipalidad en estudio a realizar un trámite en las diferentes áreas o subgerencias, estos usuarios fueron seleccionados de manera accidental posterior al trámite realizado, seguidamente se les explicó el objetivo de la investigación, luego se les consultó si estarían dispuestos en contribuir con sus respuestas, si la respuesta era afirmativa se les indicó que se respetaría su anonimato, para finalmente leerles a detalle las preguntas relacionadas a las variables y absolver o profundizar las dudas que tengan con respecto a las preguntas formuladas todo ello con la finalidad de determinar la percepción que tuvieron con respecto a la gestión municipal y que tan satisfechos se han sentido con el servicio prestado.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

A partir de la información recolectada, se procedió de la siguiente manera:

Primer paso: Los datos fueron agrupados de manera analítica para poder interpretar los hechos recolectados. Posteriormente llevamos la información recopilada al programa

estadístico IBM SPSS versión 27.0. para su respectivo proceso y análisis de la investigación.

Segundo paso: Los datos fueron descritos utilizando frecuencias y presentados en forma de tablas estadísticas.

Tercer paso: Se empleó el test de normalidad de los datos con el fin de determinar qué prueba es la más apropiada en función de la distribución de los datos.

Cuarto paso: Se utilizó la estadística inferencial del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que es una prueba no paramétrica por haberse demostrado una distribución no normal, posterior a ello se estableció un valor $p < 0.05$ para identificar resultados significativos.

2.6. Aspectos éticos en investigación

De acuerdo con los principios y directrices se consideró ciertos aspectos éticos:

Los habitantes de Huayopata fueron tratados como individuos autónomos; La privacidad de las respuestas de los habitantes de Huayopata se mantuvo en estricta confidencialidad, con la finalidad de proteger la información personal brindada, siguiendo los protocolos establecidos por la Universidad Católica de Trujillo basados en su perspectiva de justicia, que tiene en cuenta la experiencia, edad, limitaciones y competencias. Además, se ha verificado la originalidad de la investigación mediante el uso de la herramienta antiplagio Turnitin con el objetivo de prevenir cualquier tipo de plagio de datos.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Nivel Gestión Municipal	Frecuencia	Porcentaje%
Malo	16	11.5%
Regular	101	72,7%
Bueno	22	15,8%
Total	139	100%

En la tabla 1 se puede observar el nivel obtenido de la gestión municipal, evidenciando que esta presenta un 72,7% en el nivel regular, sin embargo, existe un pequeño porcentaje en el nivel malo con un 11.5%, lo cual indica que la gestión municipal presenta una aceptación regular, sin embargo, es importante tener en cuenta el porcentaje de casos que presentan deficiencias que consideran en un nivel malo a la gestión.

Tabla 2.

Nivel de gestión municipal según dimensiones en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Nivel	Desarrollo Organizacional		Finanzas Municipales		Servicios y Proyectos		Gobernabilidad Democrática	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	30	21.6%	22	15,8%	23	16,5%	32	23,0%
Regular	91	65.5%	102	73,4%	91	65,5%	86	61,9%
Bueno	18	12.9%	15	10,8%	25	18%	21	15,1%
Total	139	100%	139	100%	139	100%	139	100%

El resultado de la tabla 2 nos muestra que las dimensiones de la gestión municipal, presentan porcentajes relativamente grandes ubicados en el mismo nivel regular donde todas las dimensiones presentan un porcentaje mayor al 50% y menos del 20% en el nivel bueno, sin embargo, existen porcentajes entre el 15,8% y 23,0% que resultan preocupantes para generar una alta satisfacción en el usuario, por ende, según los datos obtenidos, esto sucede porque en las diversas áreas surgen errores, en los cuales no logran

poner el enfoque adecuado para satisfacer de manera eficaz las necesidades que los usuarios presentan constantemente, generando así que la gestión municipal no sea la mejor.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Nivel Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje%
Bajo	38	27,3%
Regular	62	44,6%
Alto	39	28.1%
Total	139	100%

Tal como se observa en la tabla 3, se evidencia el nivel general de la satisfacción del usuario, donde se determina que esta se encuentra con un porcentaje relativamente bajo en el nivel regular con un 44,6%, ya que existen porcentajes abultados en el nivel bajo y alto, siendo preocupante que exista tal porcentaje en el nivel bajo, con un 27,3%, estos resultados ayudan a determinar que la gestión municipal si bien logra satisfacer de alguna u otra manera las necesidades de los usuarios pero sin embargo existe incomodidad y molestia por parte de los usuarios, ya sea por el tiempo que se demoren en satisfacer las necesidades o como también la calidad de atención que presenten.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción del usuario según dimensión, en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	27	19,4%	38	27,3%	29	20,9%	28	20,1%	56	40,3%
Regular	66	47.5%	71	51,1%	69	49,6%	68	48,9%	49	35,3%
Alto	46	33.1%	17	21,6%	41	29,5%	43	30,9%	34	24.5%
Total	139	100%	139	100%	139	100%	139	100%	139	100%

Tal como se observa en la tabla 4, las dimensiones del nivel general de satisfacción del usuario presentan porcentajes preponderantes en el nivel regular, donde a través de los datos obtenidos podemos determinar que cada dimensión es importante para que la gestión municipal del ámbito estudiado presente resultados más eficientes, sin embargo las dimensiones tales como la capacidad de respuestas y seguridad presentan porcentajes más fuertes con un 51,1% y 49,6% respectivamente, los cuales son pilares fundamentales para la eficiencia de la gestión, estos datos reflejan que si bien la municipalidad presenta una gestión normal pero en algunas ocasiones presentan deficiencias, por ende es importante darle el debido enfoque o importancia a estas dimensiones, para que así la gestión municipal sea óptima.

Tabla 5.

Prueba de normalidad

Kolmogorov – Smirnov			
Variable/dimensión	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión municipal	,061	139	,002
Satisfacción del usuario	,105	139	,001

En la tabla 5 se evidencia que la significancia de ambas variables no supera el 0,05, por ende, se determina que no es una distribución normal, por lo que se optó en desarrollar la correlación de Rho de Spearman, la cual fue la más adecuada para establecer la correlación por el estadístico.

Tabla 6.

Correlación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	,646**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	139

Como se observa en la tabla 6, la correlación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario es positiva, media y significativa, presentando un coeficiente $\rho = ,646^{**}$ y con una significancia bilateral menor a 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis general que sostiene que mientras mejor sea la gestión municipal, mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 7.

Prueba de normalidad de la dimensión desarrollo organizacional y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Kolmogorov – Smirnov			
Variable/dimensión	Estadístico	Gl	Sig.
Desarrollo organizacional	,076	139	,046
Satisfacción del usuario	,105	139	,001

En la tabla 7 se evidencia que la significancia de la dimensión y la variable no supera el 0,05, por ende, se determina que no es una distribución normal, por lo tanto, se trabajó con la correlación de Rho de Spearman, la cual fue la más adecuada para establecer la correlación por el estadístico.

Tabla 8.

Correlación entre la dimensión desarrollo organizacional y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coefficiente de correlación	,597**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	139

Tal como se observa en la tabla 8, la correlación que existe entre la dimensión desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario es positiva, media y significativa, presentando un coeficiente rho = ,597** y con una significancia bilateral menor a 0,05 por lo tanto, se confirma que mientras mejor sea el desarrollo organizacional en la municipalidad, mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 9.

Prueba de normalidad de la dimensión finanzas municipales y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Kolmogorov – Smirnov			
Variable/dimensión	Estadístico	Gl	Sig.
Finanzas municipales	,089	139	,009
Satisfacción del usuario	,105	139	,001

En la tabla 9 se evidencia que la significancia de la dimensión y la variable no supera el 0,05, por ende, se determina que no es una distribución normal, por lo tanto, se trabajó con la correlación de Rho de Spearman, la cual fue la más adecuada para establecer la correlación por el estadístico.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión finanzas municipales y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Finanzas municipales	Coeficiente de correlación	,565**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	139

Tal como se observa en la tabla 10, la correlación que existe entre la dimensión finanzas municipales y la satisfacción del usuario es positiva, media y significativa, presentando un coeficiente rho = ,565** y con una significancia bilateral menor a 0,05 por lo tanto, se confirma que mientras mejor se desarrollen las finanzas municipales, mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 11.

Prueba de normalidad de la dimensión servicios y proyectos y la variable Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Kolmogorov - Smirnov			
Variable/dimensión	Estadístico	Gl	Sig.
Servicios y proyectos	,069	139	,000
Satisfacción del usuario	,105	139	,000

En lo que respecta a la tabla 11 se evidencia que la significancia de la dimensión servicios/proyectos y la variable satisfacción no supera el 0,05 por ende, se determina que no existe una distribución normal, por lo tanto, se trabajó con la correlación de Rho de Spearman, la cual fue la más adecuada para establecer la correlación por el estadístico.

Tabla 12.

Correlación entre la dimensión servicios y proyectos y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Servicios y proyectos	Coefficiente de correlación	,500**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	139

Tal como se observa en la tabla 12, la correlación que existe entre la dimensión servicios y proyectos y la satisfacción del usuario es positiva, media y significativa, presentando un coeficiente rho = ,500** y con una significancia bilateral menor a 0,05 por lo tanto, se confirma que mientras mejor se desarrollen los servicios y proyectos, mayor será la satisfacción del usuario.

Tabla 13.

Prueba de normalidad de la dimensión gobernabilidad democrática y la variable Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Kolmogorov - Smirnov			
Variable/dimensión	Estadístico	Gl	Sig.
Gobernabilidad democrática	,115	139	,000
Satisfacción del usuario	,105	139	,000

Dado los resultados de la tabla 13 podemos evidenciar que la significancia de los datos obtenidos en la dimensión y variable no supera el 0,05, por ende, se utiliza las pruebas no paramétricas representada por la correlación de Rho de Spearman, la cual fue la más adecuada para establecer la correlación por el estadístico.

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión gobernabilidad democrática y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Gobernabilidad democrática	Coefficiente de correlación	,558**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	139

Tal como se observa en la tabla 14, la correlación que existe entre la dimensión gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario es positiva, media y significativa, presentando un coeficiente rho = ,558** y con una significancia bilateral menor a 0,05 por lo tanto, se confirma que mientras mejor se desarrolle la gobernabilidad democrática mayor será la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, el cual fue “Determinar la relación de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023”, se encontró un resultado esperado, estableciendo una relación positiva, media y significativa entre la variable gestión municipal y satisfacción del usuario cuya correlación es un coeficiente $\rho = ,646$ con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, este resultado tiene cierta similitud con la investigación de Tapia (2021) donde se propuso como objetivo, conocer la correlación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, donde a través de su aplicación de instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de resultados, pudo determinar que existe una relación positiva, considerable y significativa presentando un coeficiente $\rho = ,802$ y con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, se concluye que esta correlación se da porque la satisfacción de los usuarios tiene cierta dependencia de la eficiencia y eficacia de la calidad de atención para satisfacer las necesidades que nacen de los usuarios, como también, estos resultados son similares a los de Carire (2023) donde en su investigación obtuvo como resultado que la correlación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario es de $\rho = ,429$, valor el cual indica que la correlación entre ambas variables es positiva, media y significativa, finalmente menciona que la gestión es una acción muy importante ya sea en cualquier empresa, localidad o institución, por ende, a través de estos resultados se acepta la hipótesis general, que sostiene que mientras mejor sea la gestión, mayor será la satisfacción del usuario, luego Ying et al. (2021) asemeja sus estudios describiendo que la gestión municipal va muy de la mano con la satisfacción del usuario, puesto que dependiendo de la calidad en la gestión, se denotará un cambio en la satisfacción del usuario, a través de nuestro resultado se acepta la hipótesis general, la cual afirma que hay una correlación positiva entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario.

Con respecto al primer objetivo específico, el cual fue “Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023”, se obtuvo como resultado que la correlación entre ambas variables es de $\rho = ,597$ y una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$ lo cual indica que la correlación es positiva, media y significativa. Este resultado se puede comparar con la

investigación realizada por Tapia (2021), donde se propuso hallar la correlación entre el desarrollo organizacional de una empresa y la satisfacción del usuario, afirmando que existe una correlación positiva, media y significativa, presentando un coeficiente de correlación $\rho = ,655$, determinando así que el desarrollo organizacional es un factor clave en la gestión para poder satisfacer de mejor manera las necesidades que los usuarios presentan constantemente, lo mismo describe Rivas (2023), donde se propuso como conocer cómo se relaciona la satisfacción del usuario con la gestión municipal del programa de comedores populares, donde obtuvo como resultado una fuerte correlación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión municipal, con un Rho de Spearman de 0,760 y un valor p de 000, mencionando que la correlación es positiva, considerable y significativa, entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la gestión municipal, poniendo énfasis en el desarrollo organizacional, puesto que este es un factor clave para que la gestión municipal se solidifique, así mismo, Lopez et al. (2021) mencionaron que el factor del desarrollo organizacional es una pieza clave para que la municipalidad obtenga efectividad, puesto que esta aporta la mejora del rendimiento laboral tanto a nivel global como a nivel individual.

Continuando con el segundo objetivo específico, el cual fue “Determinar la relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023”, donde se obtuvo como resultado que la correlación que existe es de un coeficiente $\rho = ,565$ y con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$ lo cual indica que la correlación es positiva, media y significativa. Este resultado tiene cierta similitud con la investigación de Badrun et al. (2022) donde obtuvo como resultado un coeficiente $\rho = ,617$, que determina que existe relación positiva, alta y significativa entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario, a través de estos resultados se acepta la segunda hipótesis específica, la cual sostiene que existe una relación positiva entre la dimensión finanzas municipales y la variable satisfacción del usuario, así mismo nuestros resultados tienen coincidencia con la investigación de Perez (2020) donde su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario, y obtuvo como resultado que existe correlación entre el servicio de finanzas y la satisfacción del usuario con un coeficiente $\rho = ,760$ determinando así que existe una correlación positiva, alta y significativa, y detalla que las finanzas son fundamentales para lograr el flujo sustentable de recursos, al igual Dam y Dam (2021) sostienen que las finanzas en una municipalidad o empresa, influyen directamente en la capacidad para

proporcionar servicios públicos de calidad, aspectos tales como la infraestructura, impuestos y democracia son algunos de los aspectos donde las finanzas establecen correlación con la satisfacción del usuario.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, el cual fue “Determinar la relación entre los servicios proyectos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023”, donde se obtuvo como resultado que la correlación que existe es de un coeficiente $\rho = ,500$ con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, este valor indica que la relación es positiva, media y significativa, resultado el cual es parecido a los resultados de la investigación realizada por Tapia (2021) donde obtuvo que la correlación entre los servicios y proyectos y la satisfacción del usuario es de un coeficiente $\rho = ,689$ cuyo valor indica que la correlación es positiva, alta y significativa, ante nuestros resultados esperados, aceptamos la tercera hipótesis específica la cual sostiene que la relación entre los servicios y proyectos y la satisfacción es positiva, de tal modo este resultado se compara con la investigación de Pomier (2019) donde los usuarios calificaban con un puntaje promedio 5.8 de 10 a la experiencia de la municipalidad, donde por ende su satisfacción era muy poca o menor, estos datos determinaron que existe una relación directa entre la ejecución de servicios y proyectos con la satisfacción de los usuarios , así mismo Gonzales (2019) aporta a esta teoría mencionando que los usuarios siempre necesitan de los servicios, y que la disponibilidad y accesibilidad de ellos es fundamental para satisfacer sus necesidades, al igual que los proyectos, ya que todo el mundo busca que su ciudad mejore ya sea a través de la ejecución de proyectos u obras, pero es un pilar fundamental dentro de una gestión del gobierno o de municipalidades realizar todas estas acciones.

Finalmente, analizando el cuarto objetivo específico el cual fue “Determinar la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023”, donde se obtuvo como resultado que la correlación que existe entre ambas es de un coeficiente $\rho = ,558$ con una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$, este valor de correlación indica que la relación es positiva, media y significativa, este resultado tiene coincidencia con la investigación de Tapia (2021) donde al determinar la correlación, obtuvo que es de un coeficiente ρ de ,725 valor el cual indica que la correlación es positiva, alta y significativa entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario, a través de estos resultados aceptamos la cuarta

y última hipótesis específica la cual sostiene que la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario es positiva, como también este resultado tiene cierta similitud con la investigación realizada por Lee et al. (2022) donde obtuvieron como resultado que la gobernabilidad y su democracia tiene una relación directa con la satisfacción del ciudadano, presentando un coeficiente $r_s = ,867$ y una significancia bilateral de $0,00 < 0,05$ determinando que la participación ciudadana es importante en la toma de decisiones y en el proceso político, ya que es la única manera donde los usuarios o ciudadanos logran influir en los proyectos u obras que se programa, por ende si se logra dar voz a la población, la satisfacción será mayor, así mismo aporta a esta teoría la investigación de Hernández et al. (2020) donde afirma que la satisfacción del usuario depende en cómo se logra cumplir las necesidades del usuario, por ende ante un gobierno, es importante generar la democracia, ya que el ciudadano se sentirá mejor si es que puede influir en la decisión para mejorar su calidad de vida.

Una de las principales limitaciones de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Huayopata en Cusco fue la restricción de tiempo y el temor de la población al momento de aplicar la encuesta. Estas limitaciones afectaron el tiempo para completar la cantidad de participantes. Además, el tiempo limitado puede haber dificultado la disponibilidad de la población para participar en la encuesta. Pues varios usuarios manifestaban que presentaban compromisos laborales, familiares u otras responsabilidades que les impidieran dedicar tiempo para completar la encuesta.

Una fortaleza importante de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Huayopata en Cusco fue la capacidad de las investigadoras sobre el manejo del idioma quechua y brindar apoyo a las personas que no sabían leer en el llenado de los formularios. Esta fortaleza garantizó que las voces y las perspectivas de los quechua hablantes y los usuarios no alfabetizados fueran incluidos en la muestra de la investigación, lo que enriqueció la representatividad y la validez de los resultados obtenidos. Es importante resaltar esta fortaleza, ya que demuestra un enfoque inclusivo y sensible a la diversidad cultural y lingüística de la población, destacando la importancia de contar con investigadores capacitados y con habilidades lingüísticas adecuadas para asegurar la eficacia y representatividad de los datos compilados en investigaciones de este tipo.

V. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo principal, se afirma la presencia de una relación positiva, media y significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Con respecto a nuestro primer objetivo, se evidencio la existencia de una relación positiva, media y significativa entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

En relación al objetivo específico dos, se encontró la existencia de una relación positiva, media y significativa entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Referente al tercer objetivo específico planteado, se afirmó la existencia de una relación positiva, media y significativa entre los servicios y proyectos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Finalmente, respecto al objetivo específico cuatro, se determinó la presencia de una relación es positiva, media y significativa entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades, a implementar un sistema de retroalimentación continua con los ciudadanos para evaluar su satisfacción y sus necesidades, y utilizar esta información para tomar decisiones informadas en la gestión municipal.

A los administrados que forman parte de la comuna municipal, a trabajar de manera cercana con todas las áreas prestadoras de los servicios públicos para potenciar la eficacia y excelencia de los servicios locales, enfocándose en aquellas áreas consideradas prioritarias según el análisis realizado, que se concentran en las finanzas y la gestión de servicios y proyectos.

A futuros investigadores, realizar estudios longitudinales que sigan la evolución de la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo para comprender mejor las tendencias y factores que influyen en la gestión municipal.

Se propone, diseñar programas de formación y actualización para el personal municipal con el objetivo de mejorar la atención al cliente y la capacidad de resolver problemas de forma más efectiva, contribuyendo así a aumentar la satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcahuamán, M. (2015). Calidad de servicio de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José María Arquedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/225/15-2015-EPAE-Inca-Allcahuaman-Calidad-de-servicio-y-satisfacion-de-los-usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, R., y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Álvarez, S. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. *Revista Nacional de Administración*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v3i2.523>
- Andia, R. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108137/Andia_CHR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Badrun, Mustahiqurrahman, Indra, Fakhurrazi, y Muhammad. (2022). The Influence of Principal's Leadership Style on Teacher Performance. *At-Tarbiyat: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37758/jat.v5i1.394>
- Barillas, N., Bran, S., Castillo, O., Murillo, I., Chinchilla, R., Monteflores, C., Ohligshlaeger, W., Padilla, D., Ramírez, A., Romero, M., Romero, R., Rodríguez, M., Villacorta, E., y Villalobos, J. (2008). *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal; señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. <https://repo.funde.org/94/>
- Bustamante, M., Zerda, E., Tello, F. et al (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), pp. 1-16. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Caballero, E., Choquehuana, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Calsina, B., Cahuana, M., y Ramos, D. (2022). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno*. *Revista de Investigación Universitaria de La Universidad Nacional de Ucayali*, 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84>
- Carire Pichihua, M. (2023). *Gestión municipal y satisfacción del servicio al usuario del distrito de Tamburco, Abancay, 2022*. [Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114837>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos-Ecuador, 2019* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Casiano, D. A., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165. [doi:https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6](https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6)
- Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO*, 7(2), 157-165. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Camargo, A. C., & Magnoni, A. F. (2022). Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria Brasileña. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias*

- Sociales*, 11(15), 26–44. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.786> (Original work published 1 de diciembre de 2020)
- Costa, F., y Sánchez, A. (2018). *Resultados definitivos*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1559/08_TOMO_01.pdf
- Castillo, Z (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018* [Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31268>
- Crales, F. (2019). *Libro: La Gestión Municipal “Modelo para el Desarrollo Local en Bolivia.”* <https://cebem.org/?p=6387>
- Dam, S., y Dam, T. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. https://www.researchgate.net/profile/Dam-Mai/publication/34986931_Relationships_between_Service_Quality_Brand_Image_Customer_Satisfaction_and_Customer_Loyalty/links/60531717458515e83452184e/Relationships-between-Service-Quality-Brand-Image-Customer-Satis
- Delgado, V. (2022) *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034/2929>
- Fayol, H. (1925). *Administración Básica I*. <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/introu4.htm#:~:text=La obra de Fayol aportó,la universalidad de la administración%2C>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. and Mamani, V. (2019), *Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
- Galindo, M. (2021). Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. La muestra. https://tesis-investigacioncientifica.blogspot.com/2021/11/muestra.html#google_vignette
- Gonzales, M. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers’ needs. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 854–870. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-01-2017-0007/full/html>
- Grandez, J. (2022). *Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, 2022* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94874>
- Guisan, M.(2021). *informe de españa y europa 2021: salarios, productividad, calidad del sector público y satisfacción ciudadana*. <https://www.usc.es/economet/reviews/eers2116.pdf>
- Guillen, D., Núñez, O., Vargas, J. and Vega, L. (2020), Situation of Territorial Information Systems usage for municipal management: case of the Greater Metropolitan Area (GMA), Costa Rica, 2018. (Artículo científico). Municipalidad de San José, Costa Rica. <https://doi.org/10.15359/rgac.66-1.3>

- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezu, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 620–628. <https://www.scielosp.org/article/rpmep/2019.v36n4/620-628/es/>
- Hernández, P., y Herrera, P. (2018). Corrupción, Gobernabilidad y Crecimiento Económico. Un estudio empírico. *Acta Universitaria*, 28, 24–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2018.2006>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hinojosa, B. (2022). El cuestionario de investigación. *Periodico digital UNAHALDIA*. <https://www.aldia.unah.edu.pe/el-cuestionario-de-investigacion/>
- Huaroc, A., y Comun, R. (2021). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica - 2020* [Tesis de Pregrado. de la Universidad Peruana Los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037_Nº42451116_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- IPSOS. (2019). Estudio de opinión El comercio - Ipsos. *El Comercio*. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2019-10/opinion_data_octubre_2019.pdf
- Khanjari. (2017). Investigating the relationship between social responsibility and improving organizational commitment in employees of Tehran Ghavamin Bank with respect to the mediating role of psychological empowerment.. *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 9. <https://doi.org/10.4314/jfas.v9i1s.681>
- Lee, T., Lee, S., y Lee, B. (2022). The effect of E-Government website evaluation on user satisfaction and intention to use: the mediating role of warmth and competence judgment on government. *Information, Communication & Society*, 1–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101616>
- Lopez, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., y Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- López, A. (2020). *Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria. (Artículo científico)*, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/download/138e/74>
- Mbassi, J., Dieduné, A., y Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3). http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf
- Miranda, S. (2017). *Gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61566>
- Neill, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (UTMACH (ed.); Primera). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación cuantitativa y cualitativa.pdf>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pacabaque, A., y Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de La Facultad de Medicina*. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Perez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64914>
- Pezzutti Taconan, G. (2022). *Gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en el Pueblo Joven La Libertad, Comas – 2021* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103202/Pezzutti_TGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pico, C., Linzán, S. (2023). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabi* <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/752/2975>
- Pomier, D. (2019). *Buenos servicios: Demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados*. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23693/AC-2703.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Revista Industrial Data*, 25(1), 79–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Rivas, D. (2023). *Gestión municipal del programa de comedores populares y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Pasco. 2022* [Tesis de doctorado. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108568/Rivas_AD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, F. (2022). *Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85820/Rosales_BF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio, R., Auris, A., y Hutado, O. (2022). Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5248–5263. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3808
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas Plasencia, D. A., Vilaú Aguiar, Y., & Camejo Puentes, M. (2018). La instrumentación de los métodos empíricos en los investigadores potenciales de las carreras pedagógicas. *Mendive. Revista de Educación*, 16(2), 238- 246
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una Municipalidad de la región de Lambayeque - 2018* [Tesis de Bachillerato. Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva_Vargas_Edison_Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Smol, M., Duda, J., Czaplicka, K., y Szoldrowska, D. (2020). Transformation towards circular economy (CE) in municipal waste management system: Model solutions for Poland. *Sustainability*, 12(11), 4561. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12114561>
- Tapia, J., Avendaño, C., Coacalla, C., Calla, C., Espinoza, J., y Vera, P. (2022). *Gestión municipal y desarrollo local* (I. U. de I. C. y T. INUDI (ed.)).

- <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>
- Tapia Puscán, J. (2021). *Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021*. [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76671>
- Torres, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión municipal*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf
- Velazco, R. (2020). *La gestión municipal y su efecto en el desarrollo económico local del distrito de Lares – Calca – Cusco. 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.14095/869>
- Villa, J., y Guaigua, A. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29197>
- Ying, F., Dartey, S., Ahawka, I., Afotey, L., Bright, D., y Missah, S. (2021). Ascertaining the perceived risks and benefits of social media usage on the behavioural intent of employees study of the banking sectors in Ga-West municipality: mediating role of user satisfaction. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1), 109–116. <http://irjaes.com/wp-content/uploads/2021/01/IRJAES-V61P92Y21.pdf>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., y Velastegui, L. (2021). *Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales ERP en Riobamba, Ecuador. 32*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

Objetivo:

Recoger datos sobre la gestión municipal del periodo actual.

Introducción:

INDICACIONES:

Buen día estimado usuario, somos estudiantes de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo, realizamos el siguiente estudio: “Gestión Municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata 2023” Se solicita su colaboración respondiendo al cuestionario, el cual tiene carácter anónimo y confidencial. Agradecemos de antemano su participación genuina en el estudio.

¿Está de acuerdo con participar en la investigación y dar su autorización y consentimiento para poder difundir los resultados de la investigación? Sí () No ()

Datos Generales:

Sexo:

Edad:

Grado de Instrucción:

Tiempo de residencia (años):

Datos Específicos:

A continuación, se le presenta a usted 20 apreciaciones sobre los servicios que le ha brindado la municipalidad en las cuales debe seleccionar con una "x" en una de las casillas de cada fila según su opinión.

N.º	Premisas	Muy desacuerdo	Bastante desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
	Desarrollo Organizacional							
1	¿Usted considera que la municipalidad cumple con el desarrollo de proyectos de inversión planificados anualmente?							
2	¿La Municipalidad desarrolla planes de trabajo para el ordenamiento y desarrollo del Distrito?							
3	¿Considera que los funcionarios de la Municipalidad están capacitados para realizar sus funciones de manera adecuada?							
4	¿La Municipalidad cuenta con página Web, correo electrónico Institucional u algún otro mecanismo de atención?							
5	¿Existe equidad de género en cuanto a la contratación de personal de hombres y mujeres en la Municipalidad?							

	Finanzas municipales							
6	¿Las campañas realizadas como amnistía tributaria, pronto pago, exoneraciones, etc son buenos mecanismos para que la Municipalidad cumpla con su rol recaudador?							
7	¿Considera Usted que la Municipalidad realiza una eficiente ejecución del presupuesto municipal?							
8	¿La gestión Municipal promueve facilidades de pago a los contribuyentes deudores							
9	¿Se promueven campañas informativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos?							
10	¿La recaudación de impuestos es administrada para ejecutar proyectos en beneficio de la población vulnerable?							
	Servicios y Proyectos							
11	¿Los servicios ofrecidos por la Municipalidad cumplen con las necesidades de los usuarios?							
12	¿Los proyectos desarrollados por la municipalidad benefician a toda la población?							
13	¿La Municipalidad realiza el registro, seguimiento y resolución de quejas y demandas de la población?							
14	¿La Municipalidad brinda el servicio de recolección de basura al distrito en su totalidad, existe una unidad ambiental gestionando adecuadamente el saneamiento del municipio?							
15	¿Considera Usted que la Municipalidad cuenta con un área responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos?							
	Gobernabilidad democrática							
16	¿La Municipalidad promueve la organización de la sociedad para participar de manera activa en la junta vecinal?							
17	¿La Municipalidad comunica y permite el acceso a la ciudadanía, sobre información relevante de la gestión municipal?							
18	¿La Municipalidad promueve la participación ciudadana?							
19	¿La Municipalidad realiza difusiones o campañas de sobre los procedimientos administrativos de las diferentes gerencias?							

20	¿La Municipalidad promueve campañas informativas para el acceso de la población vulnerable a los diferentes programas sociales como: Programa Juntos, Pensión 65, Vaso de leche, Contigo, Beca 18.							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se le presenta a usted 30 apreciaciones sobre los servicios que le ha brindado la municipalidad en las que debe marcar con un aspa (x) en una de las casillas de cada fila según su apreciación.

N.º	Premisas	Muy Desacuerdo	Bastante desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante de	Muy de acuerdo
1	¿El funcionario Municipal que me ha atendido ha sido responsable con sus labores en el servicio?							
2	¿La información que me entrega el funcionario municipal es pertinente a mis requerimientos (me da la información que yo requiero y no otra)?							
3	¿El servicio brindado por la Municipalidad es el que yo esperaba?							
4	¿La experiencia de venir a este municipio es grata?							
5	¿Estoy contento con la labor de los funcionarios Municipales?							
6	¿El funcionario municipal me genera confianza?							
7	¿El funcionario Municipal se expresa con claridad al entregar la información del servicio que requiero?							
8	¿En general el servicio (NOMBRAR SERVICIO) es ágil en la entrega de los productos/servicios que necesito?							
9	¿El servicio (NOMBRAR SERVICIO) en general es ágil en sus procedimientos?							
10	¿Considero que la cantidad de documentos que me pide para realizar los trámites es adecuada (no me piden tantos papeles para obtener lo que requiero)?							
11	¿Considero que los funcionarios conocen bien lo que deben hacer?							
12	¿El tiempo total de espera desde el momento en que llegué hasta que finalmente me atendieron fue el adecuado?							
13	¿En general los trámites se cumplen en los plazos comprometidos?							
14	¿Considero que los funcionarios están bien coordinados?							

15	¿La Municipalidad de Huayopata es confiable?							
16	¿La Municipalidad de Huayopata es una institución de prestigio?							
17	¿La experiencia general con el servicio es excelente?							
18	¿La Municipalidad de Huayopata trabaja bien?							
19	¿El servicio entregado por la Municipalidad es de calidad?							
20	¿La amabilidad con la que me atendió el funcionario Municipal fue la adecuada?							
21	¿En general el funcionario municipal resuelve mis necesidades correctamente?							
22	¿En general el funcionario Municipal demuestra interés por conocer mis necesidades?							
23	¿En general el funcionario Municipal entrega alternativas de solución a mis necesidades?							
24	¿El funcionario Municipal se da tiempo suficiente para atenderme?							
25	¿La Municipalidad cuenta con la señalización adecuada para guiar correctamente a sus usuarios (oficinas, baños, mesones, etc.)?							
26	¿La Municipalidad cuenta con el equipamiento necesario para facilitar mis trámites (suficientes cajas, sillas, mesones, etc.)?							
27	¿La Municipalidad cuenta con sus espacios comunes limpios?							
28	¿La Municipalidad cuenta con la seguridad adecuada?							
29	¿La Municipalidad cuenta con baños aptos para el uso?							
30	¿La Municipalidad de Huayopata es cercana a sus vecinos/usuarios?							

ANEXO 2: Ficha técnica

Ficha técnica del instrumento de la variable gestión municipal

Nombre original del instrumento:	Autoevaluación de la gestión municipal sistematización y conceptualización		
Autor y año:	ORIGINAL: Marcos Rodríguez (2008) ADAPTACION: Sara Miranda (2017)		
Objetivo del instrumento:	Cuestionario para conocer la gestión municipal		
Usuarios:	Usuarios que asisten a la Municipalidad Distrital de Huayopata.		
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Directa		
Validez:	Indicadores	Criterios	
(Presentar la constancia de validación de expertos)		Claridad	El ítem se entiende sin dificultad, ya que su estructura y significado son correctos.
		Relevancia	El ítem es fundamental e importante, por lo tanto, debe ser considerado.
		Pertinencia	El ítem guarda relación lógica con la dimensión es.
	Calificación Exp.	Aplicable	
Confiabilidad:	Variable	Alfa de cronbach	N° de elementos
(Presentar los resultados estadísticos)	Gestión municipal	0,883	20

Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario

Nombre original del instrumento:	Satisfacción del usuario (Adaptación de la escala SERVQUAL)		
Autor y año:	ORIGINAL: Julio Rojas (2015)		
	ADAPTACION: Sara Miranda (2017)		
Objetivo del instrumento:	Cuestionario para determinar la satisfacción de usuario		
Usuarios:	Usuarios que asisten a la Municipalidad Distrital de Huayopata		
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Directa		
Validez:	Indicadores	Criterios	
(Presentar la constancia de validación de expertos)		Claridad	El ítem se entiende sin dificultad, ya que su estructura y significado son correctos.
		Relevancia	El ítem es fundamental e importante, por lo tanto, debe ser considerado.
		Pertinencia	El ítem guarda relación lógica con la dimensión es.
	Calificación Exp.	Aplicable	
Confiabilidad:			
(Presentar los resultados estadísticos)	Variable	Alfa de cronbach	N° de elementos
	Satisfacción de usuario	0,951	30

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión municipal

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GM1	77,60	359,095	,678	,918
GM2	77,25	404,092	,147	,927
GM3	76,75	393,250	,356	,924
GM4	76,05	376,997	,625	,919
GM5	76,70	387,379	,372	,924
GM6	76,85	358,766	,755	,916
GM7	77,05	369,208	,665	,918
GM8	77,65	385,397	,475	,922
GM9	77,45	389,313	,357	,925
GM10	77,15	367,503	,681	,918
GM11	76,80	370,905	,744	,917
GM12	77,00	359,053	,752	,916
GM13	77,15	384,661	,514	,921
GM14	76,45	384,576	,416	,924
GM15	77,50	375,526	,566	,920
GM16	76,50	368,684	,653	,918
GM17	76,55	361,839	,660	,918
GM18	77,15	369,397	,664	,918
GM19	77,35	370,555	,769	,917
GM20	77,00	354,105	,863	,913

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable satisfacción de usuario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SU1	121,90	811,147	,307	,962
SU2	122,10	790,200	,523	,961
SU3	122,30	798,853	,575	,960
SU4	122,15	790,661	,679	,960
SU5	122,50	783,316	,744	,959
SU6	122,80	777,747	,656	,960
SU7	122,60	773,621	,772	,959
SU8	122,90	764,411	,777	,959
SU9	122,90	772,621	,776	,959
SU10	122,95	784,366	,517	,961
SU11	122,25	773,671	,654	,960
SU12	123,15	766,239	,781	,959
SU13	123,10	784,621	,509	,961
SU14	122,65	777,924	,641	,960
SU15	122,05	782,997	,622	,960
SU16	122,25	769,145	,788	,959
SU17	121,85	789,818	,526	,961
SU18	122,30	753,800	,861	,958
SU19	122,40	779,937	,721	,959
SU20	122,25	785,776	,732	,960
SU21	122,35	787,082	,720	,960
SU22	122,75	794,934	,521	,961
SU23	122,50	781,947	,735	,959
SU24	122,65	780,661	,796	,959
SU25	123,10	750,095	,787	,959
SU26	122,95	734,892	,857	,958
SU27	122,10	771,989	,629	,960
SU28	121,85	789,608	,499	,961
SU29	121,75	770,408	,616	,960
SU30	121,50	780,368	,640	,960

Coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación – Niveles

-Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
 -0.75 = Correlación negativa considerable.
 -0.50 = Correlación negativa media.
 -0.25 = Correlación negativa débil.
 -0.10 = Correlación negativa muy débil.
 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
 0.10 = Correlación positiva muy débil.
 0.25 = Correlación positiva débil.
 0.50 = Correlación positiva media.
 0.75 = Correlación positiva considerable.
 0.90 = Correlación positiva muy fuerte

1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Fuente: Teoría indicado por Hernandez y Mendoza (2018)

ANEXO 3: Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
GESTION MUNICIPAL	Barillas et al, (2008) La gestión municipal se refiere a la administración y toma de decisiones en el ámbito local de un gobierno, que incluye la planificación y ejecución de políticas y servicios públicos para el bienestar de la comunidad.	La gestión municipal implica el desarrollo organizacional, el manejo de finanzas, la calidad de los servicios públicos locales, como educación, salud, transporte y seguridad, así como la participación democrática, para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera eficiente y efectiva.	Desarrollo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de operar de acuerdo a objetivos y metas. • Capacidad para ordenar el territorio. • Capacidad de contar con personal formado adecuadamente. • Capacidad de implementar sistemas mecanizados. • Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación del personal. 	1, 2, 3, 4, 5	Encuesta - Cuestionario	Escala de Likert – Nivel 7 1=Muy desacuerdo, 2=Bastante desacuerdo 3=En desacuerdo 4=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 5=De acuerdo
			Finanzas municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal • Capacidad de manejo presupuestario • Capacidad de manejar responsable de la deuda • Capacidad administrativa financiera • Capacidad de orientar la inversión a sectores de población vulnerable • Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables. 	6, 7, 8, 9, 10		6=Bastante de acuerdo 7=Muy de acuerdo.
			Servicios y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de ofrecer servicios municipales • Capacidad de diversificar y aplicar la inversión municipal 	11, 12, 13, 14, 15		

				<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales • Capacidad de asegurar el saneamiento del municipio • Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos. 		
			Gobernabilidad democrática	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de promover la organización de la sociedad civil • Capacidad de promover la participación y concertación civil • Capacidad de informar las normativas legales a la población • Capacidad de potenciar la participación de grupos en desventaja social 	16, 17, 18, 19, 20	
SATISFACCION DEL USUARIO	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) han diseñado una herramienta para medir la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, con el fin de aumentar la confianza de los clientes, proporcionar la seguridad requerida y asegurar un servicio de alta calidad.	Modelo SERVQUAL es una herramienta de diagnóstico que descubre las debilidades y fortalezas de la empresa en área de calidad en el servicio.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia al usuario • Confianza 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Escala de Likert – Nivel 7 1=Muy desacuerdo, 2=Bastante desacuerdo 3=En desacuerdo 4=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 5=De acuerdo 6=Bastante de acuerdo 7=Muy de acuerdo.
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Oportunidad 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Profesionalismo 	15, 16, 17, 18, 19	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario • Accesibilidad 	20, 21, 22, 23, 24	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Apariencia de las instalaciones • Cercanía 	25, 26, 27, 28, 29, 30	

ANEXO 4: Carta de presentación

UCT
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Trujillo, 30 de setiembre de 2023

CARTA DE PRESENTACION N° 1001-2023/UCT-EPG-D

Sr. Guido C. Figueroa Ramos
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA
MESA DE PARTES

FECHA: 07 de setiembre 2023

EXP. N°: 4436 FOLIO: 01

3:50 PM

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" y, a la vez, presentarle a **Lorena Carla Dominguez Yauri**, identificada con DNI N° 71287633, y a **Soledad Huaman Ceahuana**, identificada con DNI N° 48301468, alumnas del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios, quienes vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA, 2023.**

Presento a usted a las mencionadas maestrandas para que puedan realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su entidad, en vía de regularización.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Dr. Winston Rolando Reaño Portal
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

DISTRIBUCIÓN
Interesados, archivo EPG
WRRP/maj

© Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

www.uct.edu.pe

ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

Yo Sr. Guido C. Figueroa Ramos, identificado con DNI N° 24712582, en mi calidad de alcalde de la Municipalidad Distrital de Huayopata con R.U.C N° 20202455817, ubicada en el centro poblado de Huyro – Call. Jose Carlos Mariategui S/N plaza de armas – La Convención – Cusco.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al las Srtas. Soledad Huaman Ccahuana Identificada con DNI N° 48301468 y Lorena Carla Dominguez Yauri Identificada con DNI N° 71287633, del Programa de Maestría en Auditoria y Gestión Pública para que utilice la información necesaria de la entidad relacionada al proyecto de investigación denominado: GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA, 2023; y además pueda aplicar su instrumento de recojo de información que consta de un cuestionario constituido en tres (3) partes donde la primera parte incluye los datos (atributos) de los entrevistados tales como edad, sexo, grados de instrucción y tiempo de residencia, la segunda parte incluye un cuestionario para medir la gestión municipal que se conforma de 20 ítems y se sub divide en 04 dimensiones (Desarrollo organizacional; Finanzas municipales; Servicios y proyectos; Gobernabilidad democrática) y la tercera parte incluye un cuestionario para medir la satisfacción del usuario y se manifiesta de 30 ítems y se subdividen en 05 dimensiones (Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; Aspectos tangibles), y otra información de carácter académico que crean conveniente solicitar a las áreas respectivas con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el grado académico de Maestro/ Doctor.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA
LA CONVENCION, CUSCO

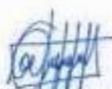
Guido C. Figueroa Ramos
DNI: 24712582
ALCALDE

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 24712582

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Teléfono: 984 004 990
e-mail: palomasolehc@gmail.com


Br. Soledad Huaman Ccahuana
D.N.I. N° 48301468
Cod. Matricula: 2211064101

Teléfono: 976799221
e-mail: lorena.dy9@gmail.com


Br. Lorena Carla Dominguez Yauri
D.N.I. N° 71287633
Cod. Matricula: 202100232D

ANEXO 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, Lorena C. Dominguez Yauri y Soledad Huaman Ccahuana tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con la gestión municipal y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huayopata 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

GLORIA CARBAJAL Fuentes

FIRMA:



Fecha: 06, 09, 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, Lorena C. Dominguez Yauri y Soledad Huaman Ccahuana tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con la gestión municipal y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huayopata 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Rosario Poma Huaito

FIRMA:

Rosario Poma Huaito

Fecha: 07 / 04 / 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, Lorena C. Dominguez Yauri y Soledad Huaman Ccahuana tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con la gestión municipal y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huayopata 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

José Luis Chauca Saravia

FIRMA:



Fecha: 06 / 09 / 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, Lorena C. Dominguez Yauri y Soledad Huaman Ccahuana tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con la gestión municipal y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huayopata 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Joel Anshelo Gonzales fuma

FIRMA:



Fecha: 08/09/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, Lorena C. Domínguez Yauri y Soledad Huaman Ccahuana tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con la gestión municipal y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Huayopata 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Ronald Gomez chura

FIRMA:



Fecha: 04 / 09 / 2023

ANEXO 7: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	¿Cuál es la relación de la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?		Determinar la relación de la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.	Variable Independiente	Desarrollo organizacional	TIPO: Basica, no experimental -Descriptiva MÉTODO: Deductivo, Inductivo, analítico y sintético. MUESTRA: 139 usuarios de la Municipalidad del distrito de Huayopata al 2023 TÉCNICA: encuesta INST: cuestionario MÉT PROC. ANALISIS: de Correlación Rho de Spearman
	PROBLEMAS ESPECIFICOS		OBJETIVOS ESPECIFICOS	Gestión Municipal	Finanzas municipales	
	a. ¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?	Existe una relación fuerte positiva entre la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023	a. Determinar la relación entre el desarrollo organizacional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.	Variable Dependiente	Fiabilidad	
	b. ¿Qué relación existe entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?		b. Determinar la relación entre las finanzas municipales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.	Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta	
					Seguridad	
					Empatía	

c. ¿Qué relación existe entre los servicios proyectos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?

d. ¿Qué relación existe entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023?

c. Determinar la relación entre los servicios proyectos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

d. Determinar la relación entre la gobernabilidad democrática y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2023.

Aspectos tangibles

ANEXO 8: Validación de Instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, VEGA GARCIA DE CHAUCA JENNY ELIZABETH, con DNI N° 32842918, de profesión CONTADOR, grado académico MAGISTER EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA 2023, cuyo propósito es medir la RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES, a los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
Calidad de redacción de los ítems.	3	21	26	0	0
Amplitud del contenido a evaluar.	3	21	26	0	0
Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	3	21	26	0	0
Congruencia con los indicadores.	3	21	26	0	0
Coherencia con las dimensiones.	3	21	26	0	0

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado (X) PA=Poco adecuado () No adecuado ()



Jenny E. Vega Garcia
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT 06-049

Apellidos y nombres: VEGA GARCIA DE CHAUCA JENNY ELIZABETH
DNI: 32842918

Trujillo, a los 31 días del mes de Agosto del 2023

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CRIOLLO HIDALGO VIRGINIA, con DNI N° 45936837, de profesión CONTADOR, grado académico MAGISTER EN GESTION PUBLICA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA 2023, cuyo propósito es medirla RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES, a los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
Calidad de redacción de los ítems.	3	23	24	0	0
Amplitud del contenido a evaluar.	3	23	24	0	0
Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	3	23	24	0	0
Congruencia con los indicadores.	3	23	24	0	0
Coherencia con las dimensiones.	3	23	24	0	0

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado (X) PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()



Apellidos y nombres: CRIOLLO HIDALGO VIRGINIA
DNI: 45936837

Trujillo, a los 28 días del mes de Agosto del 2023

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CHAÑI CHOQUEMAQUE MOISES con DNI N° 46570211, de profesión ECONOMISTA, grado académico MAGISTER EN INNOVACIÓN EN PROCESOS EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

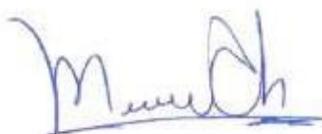
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA 2023, cuyo propósito es medir la RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES, a los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva (85%)			Valoración negativa (15%)	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	9	24	17	0	0
2. Amplitud del contenido a evaluar.	9	24	17	0	0
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	9	24	17	0	0
4. Congruencia con los indicadores.	9	24	17	0	0
5. Coherencia con las dimensiones.	9	24	17	0	0

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco adecuado (0) No adecuado (0)



Apellidos y nombres: CHAÑI CHOQUEMAQUE MOISES
DNI: 46570211

Trujillo, a los 25 días del mes de Agosto del 2023

ANEXO 09: Imagen del porcentaje de Turnitin

GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA 2023

ORIGINALITY REPORT

11 %	12 %	2 %	6 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	7 %
2	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	2 %
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1 %