

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**



**GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN  
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJUÍ,  
2023**

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

**AUTORA**

**Br. Salas Vega, Allizon Stephanie**

**<https://orcid.org/0009-0003-5496-4518>**

**ASESORA**

**Mg. Terrones Toribio, Nadia Consuelo**

**<https://orcid.org/0000-0003-2154-9361>**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión Pública y Desarrollo Regional y Local**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2025**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

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

Yo, Mg. Nadia Consuelo Terrones Toribio con DNI N° 41509193, como asesor del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJUÍ, 2023”, desarrollada por el egresado Allizon Stephanie Salas Vega con DNI N°25008798, del Programa de Maestría en: AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, 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. Nadia Consuelo Terrones Toribio

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO**

Director de la Escuela de Posgrado

**DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

*Dedicado al Dios que me dio la vida, mi padre y mi madre, mis hermanos, mi hermana, mis amigos y a las personas que me aman.*

*A mamá Llermila, por su sonrisa constante. Que su dulce memoria perdure en mi vida.*

*A Mau, Beto, Tom, Bodoque, Rubius, Blacky y Max.*

*Allizon Stephanie Salas Vega*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por darme la sabiduría y la inteligencia para mi desempeño académico.*

*A mis padres, por ser mi soporte, mis motivadores y uno de mis grandes amores.*

*A mis hermanos, por su amor, por creer que puedo y darme el ánimo suficiente para seguir.*

*A mi hermana, por su cariño, por apoyarme en cada paso que doy.*

*A mis amigos y compañeros leales por estar para mí, Winnie, Viviana y Liz.*

*A la Universidad Católica de Trujillo por darme la oportunidad de crecer académicamente.*

*A mi asesor por orientarme y apoyarme en el desarrollo de mi trabajo de investigación.*

*Allizon Stephanie Salas Vega*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Allizon Stephanie Salas Vega con DNI N° 72842003, egresados de la Maestría en AUDITORIA 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 del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJUÍ, 2023”, el cual consta de un total de 103 páginas, en las que se incluye 29 tablas y 16 figuras, más un total de páginas en anexos.

Dejamos 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.

La autora



---

Allizon Stephanie Salas Vega  
DNI N° 72842003

## ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	30
2.1 Enfoque, tipo.....	30
2.2 Diseño de investigación.....	30
2.3 Población, muestra y muestreo.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	32
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	32
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	69
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	69
ANEXO 2: Ficha técnica.....	72
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	73
ANEXO 4: Carta de presentación.....	75
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	76
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad).....	77
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	78
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	79
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	103

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Juanjuí durante el año 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios aplicados a 375 ciudadanos, evaluando la percepción de la gestión municipal y su impacto en la satisfacción del usuario a través del modelo SERVQUAL. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de chi-cuadrado, evidenciando una relación significativa entre las variables estudiadas. Los resultados demostraron que dimensiones como el desarrollo organizacional ( $\chi^2 = 1104.158$ ;  $p = 0.000$ ), las finanzas municipales ( $\chi^2 = 1243.056$ ;  $p = 0.000$ ), la gobernabilidad ( $\chi^2 = 1461.966$ ;  $p = 0.000$ ) y los servicios municipales ( $\chi^2 = 887.561$ ;  $p = 0.000$ ) influyen significativamente en la percepción ciudadana. Además, el modelo SERVQUAL permitió identificar que la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son dimensiones clave para la satisfacción del usuario en el ámbito municipal. El estudio confirma que una gestión municipal eficiente y orientada a la calidad del servicio contribuye a mejorar la percepción y satisfacción ciudadana. Se recomienda fortalecer las políticas de atención al ciudadano, optimizar la infraestructura de los servicios municipales y fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia y eficiencia. Estos hallazgos proporcionan una base para futuras investigaciones en la administración pública local y su impacto en la calidad de vida de la población.

**Palabras clave:** gestión municipal, satisfacción del usuario, municipalidad.

## ABSTRAC

This study aimed to analyze the relationship between municipal management and citizen satisfaction in the District Municipality of Juanjuí during 2023. A quantitative approach with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design was employed. Data collection was conducted through questionnaires administered to 375 citizens, assessing their perception of municipal management and its impact on user satisfaction using the SERVQUAL model. Chi-square tests were used for statistical analysis, demonstrating a significant relationship between the studied variables. The results showed that dimensions such as organizational development ( $\chi^2 = 1104.158$ ;  $p = 0.000$ ), municipal finances ( $\chi^2 = 1243.056$ ;  $p = 0.000$ ), governance ( $\chi^2 = 1461.966$ ;  $p = 0.000$ ), and municipal services ( $\chi^2 = 887.561$ ;  $p = 0.000$ ) significantly influence citizen perception. Additionally, the SERVQUAL model identified that tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are key dimensions for user satisfaction in the municipal sector. The study confirms that efficient municipal management focused on service quality contributes to improving citizen perception and satisfaction. It is recommended to strengthen citizen service policies, optimize municipal service infrastructure, and promote an organizational culture based on transparency and efficiency. These findings provide a basis for future research on local public administration and its impact on the population's quality of life.

**Keywords:** municipal management, user satisfaction, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En el país, la gestión municipal es responsabilidad del gobierno local, encargado de liderar y supervisar actividades en un área territorial específica. Actualmente, se busca mayor agilidad en la gestión municipal, transparencia en las actividades que se realizan y eficacia en todo aquello que está dentro de su responsabilidad. Se espera que los gobiernos locales tengan una visión clara y propongan desarrollo con principios de modernización para el progreso de la ciudad, administrando eficientemente los recursos disponibles (Flores, 2022).

La percepción y satisfacción del ciudadano en el Perú en gestión pública respecto a la gobernabilidad es bastante negativa. El reporte semestral hecho por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Informe técnico “Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones”, pág. 6, 2022) de octubre 2021 a marzo 2022, señala que “La Municipalidad Distrital (81,5%) tiene una tasa de desconfianza 6 veces mayor a la tasa de confianza, y la tasa de desconfianza de la Municipalidad Provincial (79,5%) es 5 veces mayor a la de confianza”. Esto debe ser visto como una llamada de atención al servicio público y su gestión, puesto que se deben evaluar qué factores están llevando a este tipo de percepción. El sistema municipal a menudo se enfrenta a diversas problemáticas que impactan directamente en la satisfacción de los ciudadanos. Estas cuestiones son tan amplias, abarcando desde deficiencias administrativas hasta limitaciones en la prestación de servicios básicos.

Es importante, antes de profundizar en el contexto de la problemática, lo que implica una Municipalidad como organismo del estado. La Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades conceptualiza de la siguiente manera: “Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”, los mismos “(...) tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia” y éstas, como misión, “(...) representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción”.

Chanamé (2017), plantea algunas problemáticas generales que se interponen en una buena gestión gubernamental, empezando por el inadecuado enfoque del gobierno hacia las necesidades del ciudadano, lo que hace que las estrategias para cerrar brechas no sean las correctas. Sigue con una deficiente estructura organizacional en las diferentes entidades públicas que conllevan a un demorado servicio público. Su tercer planteamiento se basa en una mala distribución de bienes y servicios a los diversos sectores públicos. Por último, plantea que, en muchos casos, el marco legal de la gestión pública, al tener deficiencias y limitaciones

en su diseño, han causado problemas para una mejor articulación del estado, haciendo demasiado lento el proceso de descentralización y así llegar a la mayor cantidad de población posible haciendo valer su derecho de ciudadano peruano.

Sin embargo, existen otros factores que también son preocupantes dentro de la gestión pública y su impacto directo en el ciudadano. Uno de ellos es la corrupción y falta de transparencia. La corrupción en el ámbito municipal puede resultar en la malversación de fondos públicos, afectando la calidad y disponibilidad de los servicios para la población. La falta de transparencia en la gestión municipal puede minar la confianza de los ciudadanos en las instituciones locales. Según el informe del INEI previamente citado:

“La corrupción continúa siendo la mayor preocupación de la ciudadanía y se manifiesta de diferentes maneras, a través del cobro por regalos, propinas, sobornos y coimas, entre otros, a través de los servicios del Estado, que implica al funcionario encargado de la atención a los usuarios. Según la encuesta, en el semestre móvil comprendido entre octubre 2021 - marzo 2022, el 2,5% de los hogares consultados, manifestaron que a un miembro de su hogar le solicitaron “un pago extra” al realizar gestiones o demandar servicios en las instituciones públicas”.

Otra problemática es la Deficiente Planificación Urbana, la que no permite una planificación adecuada en el desarrollo urbano que pueda llevar a un crecimiento ordenado de las ciudades, con impactos positivos en la movilidad, acceso a servicios y calidad de vida de los residentes. Respecto a esta situación, en un reporte hecho por el diario Requena & Absi (2021) en un reporte para el diario La República (2021) en un reporte titulado “*Ciudades peruanas: sin planificación, con documentos vacíos y crecimiento informal*”, expresa que “la implementación de planes urbanos en el Perú no llega ni al 50% entre las provincias y ni siquiera al 10% a nivel distrital. La poca importancia que se le ha dado a la planificación se refleja en cómo han crecido las ciudades y, si bien la Ley de Desarrollo Urbano Sostenible podría cambiar el panorama, sin reglas claras, el trabajo es grande ante un problema histórico”. Seguidamente agrega información más detallada que intensifican esta problemática, afirmando que “con información a julio de 2021, 87 territorios provinciales en Perú tienen planes vigentes, otros 6 tienen documentos desactualizados y 103 nunca han registrado algún tipo de planificación territorial para sus ciudades”.

La combinación de estas y otras problemáticas contribuyen a una experiencia insatisfactoria para los ciudadanos, quienes a menudo se ven afectados por la falta de eficiencia, transparencia y participación en la gestión municipal. La mejora en estas áreas es esencial para

garantizar un funcionamiento más efectivo de los sistemas municipales y, por ende, una mayor satisfacción de la población.

En una investigación previa de revisión sistemática de la Provincia de Mariscal Cáceres, cuya sede de gobierno corresponde a la Municipalidad distrital de Juanjuí, se encontró que esta no está a la altura de lo requerido, planteando como factores un aprovechamiento deficiente de las capacidades que dispone la provincia de Mariscal Cáceres, carencia de efectividad de la gestión municipal para el alcance de una gestión participativa e integrada que sea favorable para el progreso del aspecto económico de la localidad y una deficiente intervención de los sujetos involucrados en las fases llevadas a cabo en las gestiones de la municipalidad. (Bravo Vilela & Sánchez Dávila, 2021)

Por consiguiente, se ha destacado la importancia de investigar cómo la gestión municipal se relaciona con la satisfacción de la ciudadanía, con el propósito de comprender las restricciones y resultados que estas variables generan en el contexto de la Municipalidad Distrital de Juanjuí.

En base a lo expuesto se plantea como **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023?, bajo cuya directriz se establecieron los **Problemas específicos**: **Pe.1.** ¿Cuál es la relación entre *desarrollo organizacional* y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023?, **Pe.2.** ¿Cuál es la relación entre *finanzas municipales* y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023?, **Pe.3.** ¿Cuál es la relación entre *governabilidad* y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023?, **Pe.4.** ¿Cuál es la relación entre *servicios* y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023?

También se planteó como **Objetivo general**: Determinar la relación que existe entre gestión municipal y la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, bajo cuya directriz se establecieron los **objetivos específicos**: **Oe.1.** Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, **Oe.2** Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las finanzas municipales en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, **Oe.3.** Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, **Oe.3.** Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

Esta investigación encuentra su **justificación teórica** en los diferentes conceptos, definiciones, leyes, normativas, estudios previos, leyes, entre otros, con el propósito de obtener una base teórica confiable sobre la que se sostenga la investigación de las variables y el trabajo de investigación en sí mismo. Así mismo, queda como un precedente más para futuras investigaciones de la misma línea e investigación de gestión pública de la misma entidad estudiada. De la misma forma encuentra su **justificación social** en que, permite determinar diversos elementos de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023 que afectan la percepción y satisfacción del ciudadano en dicha localidad, permitiendo así entregar resultados de investigación al actual gobierno municipal que sirva como sugerencia para la mejora de la gestión pública que ejercen. Además, los resultados de la evaluación hecha en este trabajo, permiten que este mismo estudio pueda ser aplicado en otras entidades (como un estudio replicable), sean públicas o privadas, debido a que actúa como un precedente de investigación. En cuanto a la **justificación práctica** este estudio permite poner en evidencia la realidad en algunos aspectos que presenta la entidad objeto de investigación en cuanto a la gestión pública. También aumentan de modo sustancial el conocimiento teórico, científico y de análisis del investigador respecto a las variables (gestión pública y satisfacción del usuario) y su realidad problemática en el ámbito gobernabilidad municipal. Y, por último, denota su **justificación metodológica**, debido a que se realizó estudio de las variables, las técnicas e instrumentos de la recolección de datos (validados por medio del proceso de juicio de expertos), procesamiento y análisis de la información recopilada por la investigadora, misma que terminó en un análisis de resultado y conclusiones validadas por el estudio realizado respecto a las variables estudiadas con aplicación a la Municipalidad Distrital de Juanjuí.

En cuanto a los **antecedentes de la investigación**, en base a una revisión de material de diversos trabajos, obtuvimos en **antecedentes a nivel internacional**, a Carpio (2020), en su estudio titulado "Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019", tuvo como propósito analizar el grado de relación entre la administración municipal y la percepción de satisfacción de los ciudadanos en el Cantón Baba durante el año 2019. La investigación se fundamentó en un enfoque positivista, con una metodología cuantitativa de tipo correlacional. Para la validación de los instrumentos de medición, se empleó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Los hallazgos indicaron que no se identificó una correlación significativa entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción ciudadana, ya que el valor p obtenido fue de 0.013, el cual, al ser comparado con el criterio del software SPSS ( $1\% = 0.01$ ), resultó mayor a 0.01. Este estudio

sugiere la posibilidad de replicar la hipótesis en otros contextos para evaluar si se obtienen resultados distintos respecto a la relación entre ambas variables.

Otro estudio, por Villa et al. (2017) bajo el título “Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios”, tubo por objetivo medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de satisfacción de los usuarios. El mismo que trabajó bajo un diseño tipo transversal, con enfoque cualitativo y documental, recolectando datos mediante una encuesta aleatoria. La investigación concluye en que, en esta localidad, la población tiene una buena percepción de los servicios público con una aprobación del 90.96%, esto en áreas como salud, carreteras, obras públicas y educación superior; sin embargo, también se sugiere la mejora en la agilización de trámites y en el trato del personal del sector público. Esto nos lleva, como investigador, a hacer énfasis en la relación que existe, según lo analizado en este artículo, entre una buena gestión de los servicios públicos, genera grados de satisfacción positiva en los ciudadanos de la localidad.

Armada (2015), en su tesis de doctorado titulada “La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución”, plantea como objetivo determinar el grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena. La investigación fue de tipo longitudinal bajo una metodología selectiva. Como instrumento se utilizó un cuestionario. Se utilizó la prueba T de Student para la determinación de la muestra y para analizar la relación existente entre las variables, se utilizó el estadístico Chi Cuadrado. El procesamiento de datos se hizo mediante el uso del SPSS. Los resultados obtenidos confirmaron que el valor medio de satisfacción percibida es alto. Y en el ámbito general se menciona que la satisfacción varía en todos los factores estudiados. Este estudio es una introducción a un área de la administración y gestión municipal, que abre un panorama a resultados que pueden encontrarse en un estudio más amplio sobre otros contextos dentro de un gobierno local.

En la Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, (Bañuelos et al., 2023) realizaron un estudio titulado "Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México", cuyo propósito fue identificar los factores que influyen en la percepción de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales en Zacatecas. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo, dentro de un contexto observacional y prospectivo, y con un diseño transversal. La recopilación de información se llevó a cabo mediante una encuesta, la cual permitió obtener estadísticas descriptivas relevantes. Asimismo, a través del análisis logístico binario, se calculó

un índice sumativo simple que agrupó diversos factores asociados a la satisfacción ciudadana. Entre los principales determinantes identificados se encuentran la infraestructura, la calidad de los servicios proporcionados por los funcionarios públicos y la gestión municipal. Este estudio brinda elementos que pueden complementar la presente investigación y contribuir a la comprensión de la realidad analizada.

Pico-Caballero (2023) en su publicación titulada “Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí”, publicado en la revista MQR Investigar, tuvo como propósito analizar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Municipio de Portoviejo y evaluar su impacto en la percepción ciudadana. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas utilizando una escala tipo Likert. Los resultados evidenciaron diferencias en la percepción de los ciudadanos: el 25% no notó cambios significativos en la gestión pública, mientras que un 42% sí percibió mejoras. Los principales aspectos de preocupación estuvieron relacionados con la eficiencia en la administración de recursos y la atención personalizada a la población. Las conclusiones resaltan la importancia de fortalecer estos aspectos para mejorar la gestión municipal y aumentar la satisfacción ciudadana. En este sentido, se recomienda optimizar el uso de recursos, fomentar la participación activa de la comunidad y establecer mecanismos de evaluación continua para garantizar una gestión local más efectiva y alineada con las necesidades de la población. Este estudio proporciona insumos valiosos que complementan la presente investigación.

En cuanto a los **antecedentes a nivel nacional**, se encontró que Casiano & Cueva (2020) llevaron a cabo un estudio titulado "Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019", con el objetivo de analizar la percepción y confianza de la población en la gestión municipal, así como evaluar si existía independencia entre ambas variables en el distrito de Chachapoyas durante el año 2019. La investigación siguió un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y correlacional. Para el procesamiento de datos se emplearon herramientas de estadística descriptiva, junto con la prueba de Chi-cuadrado y el test Exacto de Fisher. Entre los principales hallazgos, se identificó que el 30.99% de los encuestados presentó una percepción negativa general sobre la gestión municipal. Asimismo, los resultados sugieren que la desconfianza en la administración local está relacionada con la valoración negativa de la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Por otro lado, Flores (2022) en su tesis titulada "Gestión Municipal y su Incidencia en la Satisfacción del Ciudadano del Distrito de San Cristóbal-Calacoa, 2020", tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión municipal y la percepción de satisfacción de los ciudadanos en dicho distrito durante el año 2020. La investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo-descriptivo y correlacional. Para el procesamiento y análisis de datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25, aplicando además la prueba de Chi-cuadrado, cuyo resultado arrojó un valor de 0.000. A partir de estos hallazgos, se concluyó que los servicios municipales no lograban satisfacer completamente las expectativas de la población y que su impacto en la satisfacción de los ciudadanos era poco significativo.

En otra investigación se encontró que, Gavilán & Bernardo, (2021) en su estudio titulado "Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019", tuvo como objetivo evaluar la relación entre la administración municipal y la percepción ciudadana en la mencionada municipalidad. La investigación se desarrolló bajo el método general científico, empleando el método descriptivo como enfoque específico. Se clasificó como un estudio de tipo aplicado, con un nivel correlacional y un diseño descriptivo-correlacional. Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, obteniéndose un p-valor de 0.003, inferior al nivel de significancia de 0.05. Este resultado permitió determinar que la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico era directa y significativa, indicando que la percepción de satisfacción de los ciudadanos variaba en función del desempeño de la administración municipal, ya fuera esta buena, regular o deficiente.

Por su parte, López (2020), en su estudio titulado "La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado", tuvo como propósito examinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María durante el año 2019. La investigación se desarrolló bajo un enfoque relacional y con un diseño no experimental de tipo transversal. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de opinión dirigido a los usuarios de la municipalidad con el fin de evaluar el comportamiento de las variables de estudio. El procesamiento y análisis de datos se llevó a cabo mediante el software IBM SPSS, versión 25. Posteriormente, se realizó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Pearson bilateral  $\leq 0.05$ , obteniéndose un valor de 0.575 con una significancia de  $p \leq 0.000$ . Estos resultados permitieron concluir que existe una relación significativa entre la gestión

municipal y la calidad del servicio público, tomando en cuenta las dimensiones evaluadas: gobernabilidad democrática y proyectos y servicios.

Tapia (2021) en su tesis de maestría, que lleva por título “Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022”, tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión municipal y la percepción de satisfacción ciudadana en el distrito de San Cristóbal-Calacoa durante el año 2020. La investigación se enmarcó dentro de una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y un nivel explicativo-descriptivo de carácter correlacional. Para el análisis estadístico, se emplearon los coeficientes Rho de Spearman y Pearson. Entre los principales hallazgos, se identificó que existía una relación significativa entre los servicios y proyectos municipales y la satisfacción del usuario en el distrito de Vista Alegre en 2021, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.689. Asimismo, se determinó que la gobernabilidad democrática también presentaba una conexión significativa con la satisfacción del ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.725, lo que indica una relación positiva y considerable según la escala de correlación. Como conclusión, el estudio confirmó que la gestión municipal guarda una relación significativa con la percepción de satisfacción del usuario dentro del ámbito investigado.

Por otro lado, Zapata (2018), en su estudio titulado "La gestión municipal y su relación con el ordenamiento territorial en el distrito de Santa Rosa de Quives, Lima", tuvo como propósito examinar la relación existente entre la administración municipal y el ordenamiento territorial en dicho distrito. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y un diseño correlacional, enmarcado dentro de un modelo no experimental. Para el análisis de los datos, se aplicó el modelo estadístico de regresión. Este estudio se clasificó como de tipo aplicado, con un nivel descriptivo-correlacional. Los resultados evidenciaron que el nivel de gestión municipal muestra una correlación con el ordenamiento territorial, alcanzando un coeficiente de 0.821. Asimismo, se encontró una relación significativa entre el ordenamiento territorial y diversas dimensiones de la gestión municipal, tales como el desarrollo organizacional (0.773), las finanzas municipales (0.730), la gobernabilidad (0.662) y los servicios municipales (0.682). Los hallazgos de este estudio proporcionan insumos valiosos para la operacionalización de la variable gestión municipal dentro de la presente investigación.

A **nivel local**, en los antecedentes, contamos con la investigación de Córdova (2024), realizó una investigación cuyo propósito fue analizar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín, durante el año 2023. El estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo básica, con un diseño no

experimental de carácter descriptivo-correlacional. La población y la muestra estuvieron conformadas por 35 trabajadores administrativos, quienes participaron mediante la aplicación de encuestas utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el nivel de gestión de calidad fue predominantemente alto en un 57.1% (20), seguido de un nivel medio en el 28.6% (10) y un nivel bajo en el 14.3% (5). En cuanto a la satisfacción del usuario, el 54.3% (9) reportó un nivel alto, el 31.4% (11) un nivel medio y el 14.3% (5) un nivel bajo. Además, las dimensiones de planificación, organización, dirección y control mostraron una relación positiva y significativa con la variable satisfacción del usuario, con coeficientes de Rho de Spearman de 0.688, 0.734, 0.637 y 0.632, respectivamente. Finalmente, el estudio concluyó que existe una relación positiva considerable ( $\rho = 0.780$ ) y significativa ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ) entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín, durante el año 2023.

Córdova (2019) llevó a cabo un estudio en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, ubicada en el distrito de Morales, provincia y departamento de San Martín, durante el año 2018. El objetivo principal de la investigación fue analizar la relación entre la gobernabilidad y la satisfacción del usuario. El estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo básica, con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 371 usuarios del distrito de Morales que forman parte de la entidad evaluada. Entre los hallazgos principales, se encontró que el 43.1% de los encuestados afirmó que se brinda oportunidad para la rendición de cuentas y que los usuarios están informados sobre el costo de la reubicación de la caja del medidor. Sin embargo, solo el 10.9% indicó estar de acuerdo con el servicio recibido. Como conclusión, el estudio determinó que existe una correlación significativa entre la gobernabilidad y la satisfacción del usuario dentro de la entidad analizada, con un coeficiente de correlación de  $r = 0.712$ , lo que sugiere que una mayor gobernabilidad contribuye a mejorar la satisfacción del usuario.

Gutierrez (2016), en su estudio, tuvo como propósito analizar la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjuí, perteneciente a la provincia de Mariscal Cáceres, durante el año 2016. La investigación se llevó a cabo con una muestra representativa de 150 ciudadanos, utilizando un método de muestreo probabilístico. El diseño del estudio fue descriptivo-correlacional y, para evaluar la relación entre las variables, se aplicó la prueba de Chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95%. Los hallazgos del estudio permitieron concluir que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y el nivel de satisfacción de los usuarios en la entidad analizada. La relevancia de esta investigación radica en que fue desarrollada en la misma localidad donde

se está llevando a cabo el presente estudio, lo que permite establecer comparaciones y referencias útiles para su análisis.

Por último, en otra investigación, en la misma municipalidad distrital, realizada por Zavaleta (2022) tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en una municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, durante el año 2021. La investigación se clasificó como de tipo aplicada y se llevó a cabo bajo un diseño no experimental, con un enfoque transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 8,153 usuarios, de los cuales, mediante un muestreo aleatorio simple, se seleccionó una muestra de 67 participantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas. Los resultados obtenidos a través de la prueba de correlación indicaron que existía una relación moderada y significativa del 62.5% entre la gestión municipal y la calidad del servicio público. A partir de estos hallazgos, se concluyó que la administración municipal en la provincia de Mariscal Cáceres no logró cumplir con las expectativas de los ciudadanos, lo que afectó negativamente la percepción de la calidad de los servicios brindados.

Respecto a las bases **teóricas científicas** sobre la **gestión pública**, es un concepto que nace como un concepto a parte de la administración pública a raíz de la evolución y la cada vez más amplia gama específica de áreas que compone al estado. Se dice que la gestión pública abarca la administración pública, y trabaja no sólo con el manejo de recursos y el interior de la organización, sino que se enfoca además en el cumplimiento de objetivos. (Galinelli et al., 2015)

En esta misma línea de pensamiento, Rodríguez et al. (2008) hace referencia sobre que la gestión pública que “este actual planteamiento provoca un alejamiento del modelo tradicional de administración pública, lo que supone centrarse en la mejora de los resultados y la reducción de los costes del sector público. Las reformas iniciadas bajo este enfoque vienen actuando en una misma dirección, que no es otra que la introducción de modelos o técnicas de la gestión pública que se basan en las ideas de la gestión de negocios, el control y la evaluación del rendimiento, una gran orientación al cliente a través de los mecanismos de la calidad y la introducción de mecanismos de mercado y de la competencia en el sector público”.

Chiavenato, (2018) plasma una idea que nos acerca a la gestión municipal, explicando en breves palabras la administración “hoy la tarea de la administración es definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la empresa con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada

para la situación y de garantizar la competitividad en un mundo de negocios complejo y saturado de competidores”. (p.8)

Este es un resumen claro de lo que se espera que entidades, pública y/o privada, sigan como proceso para manejar una administración saludable de bienes y servicio, bajo procesos ordenados y a su vez eficientes. En el caso del sector público, con el objetivo de atender de forma adecuada las necesidades de una nación.

Bravo & Sánchez (2021) marcan la definición de gestión municipal desde la gestión pública, afirmando que esta “se presenta como un actor o elemento importante del cambio local, siendo emblemática para la comprensión de obstáculos y perspectivas de desarrollo”

La gestión implica verificar las diversas etapas o acciones que van desde la solicitud y utilización de recursos, pasando por los procedimientos hasta alcanzar los resultados. Todo esto se realiza con un propósito importante: corregir de manera anticipada cualquier desviación que pueda surgir con respecto a lo planificado. El énfasis recae en el control preventivo. (Zambrano, 2006)

La Ley Orgánica de Municipalidades 27972, explica que “Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” y su gestión tiene su base en que estos “representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción”.

La gestión municipal tiene su base en la gestión administrativa. Además, involucra acciones que realizan los organismos municipales (lo que incluye sus diferentes dependencias), conta el propósito de alcanzar metas y objetivos previamente establecidos para el bien de los ciudadanos. Marca también que la gestión municipal se desenvuelve en aspectos como el desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad municipal y los servicios municipales (Zapata, 2018).

Uno de los principales desafíos que enfrentan los municipios en nuestro territorio, es la necesidad de atender múltiples demandas dentro de su territorio. Además, estas problemáticas deben ser gestionadas con eficiencia y en un contexto de fortalecimiento de la democracia, lo que garantiza mayor transparencia y respaldo a la gestión pública a nivel local (Montecinos 2012).

Es así que, debido a su cercanía con la comunidad, según lo menciona (Solís Salazar et al., 2019) el municipio posee una mayor capacidad para identificar las necesidades colectivas y atender aspectos esenciales de la vida local. Asimismo, brinda oportunidades de participación

política a sectores que tradicionalmente carecen de representación y poder en la toma de decisiones.

Zapata (2018) aborda la gestión municipal desde cuatro dimensiones de suma importancia, las que son: desarrollo organizacional, finanzas municipales, gobernabilidad y servicios. Cada uno se convierte en un pilar que, en suma, al ser ejecutado bajo los lineamientos correctos, dan como resultado una gestión municipal efectiva y con carácter de crecimiento que se ve manifestado en el bienestar ciudadano mediante las obras públicas, mejora de servicios público, entre otros.

El **desarrollo organizacional** (D.O.) es un proceso estructurado y estratégico que tiene como finalidad optimizar la eficiencia y fortalecer el bienestar de una organización mediante la implementación de mejoras en sus procesos, estructuras y cultura organizacional. Según Beckhard (1973) , lo define como una iniciativa planificada que involucra a toda la organización, liderada por la alta dirección. Su propósito es mejorar la eficacia institucional mediante intervenciones en los procesos internos, fundamentándose en principios y enfoques propios de las ciencias conductuales.

El Desarrollo Organizacional se presenta como un proceso estructurado compuesto por diversas etapas o fases, las cuales permiten gestionar de manera estratégica el talento humano dentro de una organización. Es un proceso dinámico que busca mejorar el desempeño organizacional a través de la gestión del talento humano y el análisis del entorno. Su efectividad radica en la planificación estructurada, la participación activa de los colaboradores y la capacidad de adaptación de la organización a los desafíos internos y externos (Acevedo, 2014).

Se manifiesta como un proceso estructurado en etapas que facilita la gestión del talento humano dentro de una organización. A través de estas fases, se fomenta la colaboración eficiente entre los miembros de la entidad, lo que permite alcanzar tanto objetivos individuales como colectivos. Este enfoque implica un análisis integral del entorno interno y externo de la organización, lo que permite identificar oportunidades y desafíos para establecer estrategias que optimicen el uso de recursos. En este sentido, el D.O. no solo contribuye al crecimiento organizacional, sino que también fortalece la alineación de sus propósitos con una planificación estratégica efectiva, garantizando la sostenibilidad y el éxito a largo plazo (Molina, 2000).

El Desarrollo Organizacional desempeña un papel fundamental en la construcción de una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y la innovación. Al promover prácticas que incentiven la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones y en la resolución de problemas, se fortalece el sentido de pertenencia y compromiso dentro de la entidad. Esto, a su vez, facilita la transformación de la organización en un sistema dinámico

y adaptable, capaz de anticiparse y responder de manera eficiente a las exigencias del entorno. En este contexto, el D.O. no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también impulsa el crecimiento sostenible y la competitividad institucional (Garbanzo-Vargas, 2016).

Este no solo busca optimizar el funcionamiento interno de una institución, sino que también promueve una cultura de mejora continua y adaptación a nuevos desafíos. Su aplicación en la gestión municipal permite fortalecer la toma de decisiones, mejorar la eficiencia administrativa y fomentar un entorno de trabajo más dinámico y participativo. De esta manera, su integración en la planificación estratégica de los gobiernos locales se convierte en un aspecto clave para garantizar una gestión más efectiva y alineada con las necesidades ciudadanas (García, 2013).

Es decir, el desarrollo organizacional es una herramienta esencial para las organizaciones que buscan adaptarse y prosperar en entornos dinámicos. A través de intervenciones planificadas y el fomento de una cultura de aprendizaje e innovación, el desarrollo organizacional facilita la adaptación al cambio y mejora la efectividad en la organización, en este caso particular de estudio, en los gobiernos municipales locales.

Los **ingresos municipales** provienen principalmente de impuestos, tasas, contribuciones y transferencias del gobierno central. En Perú, la Ley de Tributación Municipal (Ley N° 776) establece los tributos que pueden recaudar los gobiernos locales, como el impuesto predial, el impuesto de alcabala y el impuesto a los juegos y espectáculos públicos no deportivos. Estos tributos representan una fuente crucial de financiamiento para la ejecución de proyectos y programas municipales (Congreso de la República del Perú, 2021)

Por otro lado, los gastos municipales se dividen en gastos corrientes y gastos de capital. Los gastos corrientes incluyen el pago de sueldos, mantenimiento de infraestructura y adquisición de bienes y servicios, mientras que los gastos de capital están relacionados con inversiones en obras públicas y proyectos de desarrollo. La Contraloría General de la República es la entidad encargada de supervisar el uso eficiente de estos recursos para evitar irregularidades en la gestión municipal (Contraloría General de la República, 2023)

Las finanzas municipales, entonces, se refieren al conjunto de recursos financieros y patrimoniales que posee un municipio para cumplir con sus objetivos y responsabilidades. Estos recursos incluyen ingresos propios, transferencias del gobierno central y aportes de otras instituciones públicas o privadas, los cuales permiten a las municipalidades cubrir gastos e inversiones en bienes y servicios demandados por la comunidad.

La **governabilidad** se configura como una dinámica compleja que surge de la interacción entre quienes ejercen el poder y aquellos que son gobernados. Esta relación no es

exclusiva de los sistemas democráticos, ya que también se manifiesta en regímenes no democráticos, aunque históricamente se ha vinculado en mayor medida a los primeros, en especial cuando se habla de gobernabilidad democrática (V. Rodríguez, 2011) . En este sentido, la gobernabilidad no solo implica la capacidad del gobierno para tomar decisiones y hacerlas cumplir, sino también el grado de legitimidad y aceptación que estas decisiones generan en la ciudadanía.

En el ámbito municipal, la gobernabilidad adquiere una dimensión más cercana a la ciudadanía, ya que los gobiernos locales son los responsables de gestionar los asuntos cotidianos que afectan directamente a la comunidad. Una gobernabilidad municipal efectiva implica que las autoridades locales sean competentes y estén al nivel para responder a las necesidades y carencias de su comunidad, mantener la estabilidad social y promover el desarrollo local (Lopez et al., 2021).

La gobernabilidad municipal, según la FAO, en su publicación “Herramienta para formular, monitorear y evaluar los proyectos de administración de tierras en América Latina” el proyecto se ve influenciado por diferentes elementos, entre estos destacan la participación ciudadana, la transparencia en la gestión pública y la eficiencia administrativa. La constante participación de los ciudadanos en la toma de decisiones fortalece la legitimidad de las autoridades locales y aporta a una mayor cohesión social.

La gobernabilidad no depende exclusivamente del gobierno ni de la sociedad de manera aislada, sino de la interacción compleja entre ambos. No se trata únicamente de una cuestión teórica, sino también de una preocupación práctica, ya que el mantenimiento de condiciones óptimas de gobernabilidad no es responsabilidad exclusiva del Estado o de la ciudadanía, sino de la relación que establecen entre sí. En este sentido, tanto el gobierno como la oposición, así como los partidos políticos y las organizaciones ciudadanas, deben asumir un compromiso conjunto para garantizar un equilibrio que favorezca la estabilidad y el funcionamiento adecuado del sistema político (Camou, 2020).

La prestación de **servicios municipales** constituye una función esencial de los gobiernos locales, ya que permite atender de manera directa las necesidades de la comunidad. Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la provisión de servicios básicos como saneamiento, recolección de residuos, mantenimiento de espacios públicos y gestión ambiental. En este sentido, el cumplimiento eficiente de esta labor impacta no solo en el bienestar de la población, sino también en la sostenibilidad del entorno (Zapata Cossio, 2018).

Los servicios municipales abarcan una amplia gama de funciones esenciales para el bienestar de la comunidad. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), las municipalidades provinciales y distritales son responsables de la limpieza pública, determinando áreas de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos. Además, ejecutan campañas de limpieza para mejorar las condiciones ambientales en sus jurisdicciones.

La Ley Orgánica de Municipalidades manifiesta que los gobiernos a nivel local pueden constituir comisiones internas de trabajo, mismas que son integradas y precedidas por regidores, para áreas de saneamiento básica y gestión. Esto permite una organización más eficiente y una atención focalizada en las necesidades específicas de la comunidad.

La Defensoría Del Pueblo vigilar la correcta entrega de los servicios públicos, enfatizando la necesidad de garantizar el acceso y la calidad de servicios como agua, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones y transporte público, especialmente en zonas rurales. Este monitoreo asegura que las municipalidades cumplan con sus responsabilidades y que la población reciba servicios de calidad. La prestación eficiente de estos servicios es fundamental para el desarrollo local y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Una gestión municipal efectiva contribuye al bienestar de la comunidad y al desarrollo sostenible del entorno.

En cuanto a la variable **satisfacción del usuario** Armstrong & Kotler (2013), en su Libro “Fundamentos del Marketing”, definen la satisfacción del usuario, textualmente, de esta manera: “La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado”. (p. 44)

Por otro lado, Martínez (2018) cita a Gutiérrez (2017), quien dice que la satisfacción del usuario se deriva de la calidad de la relación establecida entre el cliente y la empresa, evidenciándose cuando el cliente comparte experiencias positivas y la organización cumple con sus promesas. En esencia, este debería ser el objetivo primordial de toda entidad, esforzándose considerablemente para alcanzar niveles elevados de satisfacción en sus clientes y, consecuentemente, atrayendo a nuevos clientes desde la competencia.

Flores Ramos (2022), expresa que “La satisfacción ciudadana es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio”. Dando paso así a la internalización de los conceptos que se van observando a modo general.

Hernández (2011) conceptualizan la satisfacción del usuario estableciendo que “en su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios”.

La satisfacción del usuario proviene de la diferencia de elementos, los cuales son las expectativas y la percepción del usuario sobre el bien o servicio que va a recibir; en otras palabras, es el resultado de lo que espera recibir, frente a lo que recibirá. (Parasuraman et al., 1985)

La percepción de los ciudadanos sobre la calidad y efectividad de los servicios brindados por las entidades gubernamentales define su nivel de satisfacción con la gestión pública. Este concepto ha cobrado mayor importancia con la adopción del Nuevo Modelo de Gestión Pública (*New Public Management*, NPM), el cual impulsa una administración más participativa. Bajo este enfoque, los ciudadanos no solo reciben servicios, sino que también asumen un rol activo en la toma de decisiones y en la evaluación de las políticas públicas, fortaleciendo así su vínculo con la gestión estatal. (Gonzales et al., 2012).

La satisfacción ciudadana se ha convertido en un indicador clave para evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión pública. Investigaciones recientes destacan la importancia de medir esta satisfacción para identificar áreas de mejora en la prestación de servicios públicos y fortalecer la confianza de la población en sus instituciones (Lingán et al., 2024). Además, la satisfacción del ciudadano se traduce en desarrollo y crecimiento para la ciudad, por lo que es fundamental valorarla y buscar soluciones que permitan mejorar las gestiones y fortalecer el servicio público (Guillén, 2022).

La satisfacción del ciudadano en la gestión pública es un indicador esencial para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones gubernamentales. Según la Carta Iberoamericana de Calidad En La Gestión Pública (2008), La gestión pública debe estar enfocada en garantizar la satisfacción ciudadana, tanto en su rol de usuario o beneficiario de los servicios y programas estatales, como en su participación activa en la creación, implementación y supervisión de las políticas públicas.

La participación ciudadana desempeña un papel crucial en la mejora de los servicios públicos. Un estudio en el ámbito de la administración local española sugiere que una mayor participación de los ciudadanos conduce a mejores servicios y, por ende, a una mayor satisfacción. Este análisis destaca la importancia de los medios de comunicación entre las

administraciones públicas y la ciudadanía para facilitar dicha participación (Gonzales et al., 2012).

La calidad de la información, la facilidad de uso y la confianza son factores determinantes en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de gobierno electrónico. Investigaciones han demostrado que la calidad de la información y la facilidad de uso de los sistemas influyen significativamente en la confianza de los ciudadanos hacia el gobierno, lo que a su vez impacta en su satisfacción general (Medina et al., 2021).

Podemos deducir entonces que la satisfacción del ciudadano en la gestión pública es un componente multifacético que abarca la calidad de los servicios, la participación activa, la transparencia, la confianza y la adaptabilidad de las instituciones a las necesidades cambiantes de la sociedad. Una gestión pública efectiva debe considerar todos estos elementos para garantizar un servicio óptimo y una ciudadanía satisfecha.

Parasuraman et al. (1985) publicaron "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" en el Journal of Marketing. Este trabajo pionero introdujo el modelo SERVQUAL, una herramienta diseñada para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. El modelo se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y sus percepciones reales del servicio recibido, identificando cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones permiten a las organizaciones diagnosticar y abordar las brechas en la prestación del servicio, mejorando así la satisfacción del cliente.

En otro artículo Parasuraman et al. (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", los autores profundizan en la metodología para evaluar la calidad del servicio. Este estudio presenta una escala detallada para evaluar la percepción de los consumidores respecto a las cinco dimensiones del servicio. La metodología SERVQUAL se ha convertido en una herramienta clave en distintos sectores, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios y asegurando que las expectativas de los clientes sean atendidas de manera efectiva.

Siguiendo el análisis, Chingang & Lukong (2010) en el estudio "Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality", exploran la aplicación práctica del modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio en diferentes industrias. Este análisis proporciona una visión detallada de cómo las organizaciones pueden utilizar el modelo para identificar brechas en la prestación del servicio y desarrollar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente.

Las investigaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry han proporcionado una base sólida para la evaluación de la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL y sus aplicaciones han sido fundamentales para que las organizaciones comprendan y mejoren la experiencia del cliente, asegurando que las expectativas se alineen con las percepciones reales del servicio recibido.

El modelo SERVQUAL ha demostrado ser una herramienta eficaz para evaluar la calidad del servicio en distintos sectores, y su aplicación en el ámbito del sector público, especialmente en municipalidades, cobra una relevancia particular. Dado que las instituciones municipales tienen la responsabilidad de proporcionar servicios esenciales a la ciudadanía, la satisfacción del usuario se convierte en un indicador clave de su desempeño.

Este establece cinco dimensiones esenciales las que Parasuraman et al. (1985) establece en su investigación. En primer lugar, la **tangibilidad** se refiere a los aspectos físicos del servicio, como la infraestructura, el equipamiento y la presentación del personal, lo que influye en la percepción de profesionalismo y eficiencia. En segundo lugar, la **confiabilidad y/o fiabilidad** implica la capacidad de la municipalidad para cumplir con los servicios prometidos de manera constante y precisa, garantizando la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

En continuidad con la cita anterior, la **capacidad de respuesta**, por su parte, está relacionada con la disposición y rapidez del personal municipal para atender solicitudes y resolver problemas, reflejando un compromiso con la atención eficiente. Asimismo, la **seguridad** comprende el conocimiento y la cortesía de los funcionarios, así como su habilidad para generar confianza en los usuarios a través de un trato transparente y profesional. Finalmente, la **empatía** se manifiesta en la atención personalizada y la comprensión de las necesidades específicas de la población, promoviendo una gestión más cercana y orientada al bienestar ciudadano. Estas dimensiones permiten evaluar de manera integral la calidad del servicio en las municipalidades y facilitan la identificación de áreas de mejora para optimizar la satisfacción del usuario.

La tangibilidad abarca la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Estos elementos son fundamentales, ya que influyen en la primera impresión que el cliente tiene sobre la calidad del servicio ofrecido Parasuraman et al. (1988). En el contexto de las municipalidades, la tangibilidad se manifiesta en la limpieza y mantenimiento de los edificios públicos, la modernidad de los equipos utilizados y la presentación profesional de los empleados. Una infraestructura bien cuidada y un personal con

apariciencia profesional pueden generar confianza y satisfacción en los ciudadanos que utilizan los servicios municipales.

La confiabilidad se define como la capacidad de la organización para proporcionar el servicio prometido de manera precisa y consistente. Es decir, cumplir con lo que se ha prometido en el tiempo y forma acordados. Esta dimensión es crucial, ya que una alta confiabilidad fortalece la confianza del cliente en la organización (Parasuraman et al., 1988). Matsumoto (2014) señala que la confiabilidad implica la capacidad de la empresa para realizar el servicio de manera confiable y precisa. En el ámbito municipal, la confiabilidad se refleja en la puntualidad y exactitud con la que se brindan servicios como la recolección de basura, la emisión de documentos oficiales o la atención en centros de salud públicos.

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Esta dimensión enfatiza la importancia de la prontitud y la atención inmediata a las solicitudes y necesidades de los clientes (Parasuraman et al., 1988).

Dentro del ámbito de la gestión municipal, la capacidad de respuesta se refiere a la eficiencia con la que las entidades gubernamentales procesan trámites, atienden consultas y responden a las solicitudes de los ciudadanos. Un servicio oportuno y eficaz es fundamental para incrementar la satisfacción del usuario y fortalecer la confianza en la administración pública. En contraste, una respuesta deficiente puede generar descontento y afectar negativamente la percepción ciudadana sobre la gestión gubernamental (Wirtz & Lovelock, 2022).

La seguridad, también conocida como garantía, se relaciona con el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como con su capacidad para inspirar confianza y seguridad en los clientes. Esta dimensión es esencial, ya que los clientes deben sentirse seguros y confiados en la competencia de quienes les brindan el servicio (Parasuraman et al., 1985).

En el ámbito municipal, la seguridad del servicio implica garantizar que los procedimientos administrativos sean claros, que la información proporcionada sea veraz y que los empleados actúen con profesionalismo. Los ciudadanos necesitan sentirse respaldados por instituciones que protejan sus derechos y manejen de manera ética sus datos personales y gestiones. La implementación de protocolos de atención, capacitación constante del personal y el uso de tecnología segura son estrategias fundamentales para fortalecer esta dimensión en el servicio público (Gronroos, 2007).

La empatía se refiere a la atención personalizada que la organización brinda a sus clientes, demostrando comprensión y preocupación por sus necesidades y deseos individuales.

Esta dimensión destaca la importancia de tratar a cada cliente como único y valioso (Parasuraman et al., 1988)

Desde una perspectiva más amplia, la empatía también involucra la capacitación del personal para mejorar la comunicación con los usuarios, promoviendo una interacción más efectiva y satisfactoria. En ese sentido Zeithaml et al. (2018) destacan que una atención personalizada genera un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio, pues los clientes valoran el trato individualizado y la disposición de los empleados para resolver sus inquietudes. En el ámbito municipal, esta dimensión cobra especial importancia en la atención al público, donde la personalización y la sensibilidad ante las necesidades de la comunidad pueden influir directamente en la satisfacción y confianza ciudadana.

En esta sección planteose también como **hipótesis general: Hi:** Existe relación entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, año 2023, también se planteó la **hipótesis nula: H0** No existe relación entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, año 2023.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Enfoque y tipo de investigación

La investigación fue de tipo básico, cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional. El instrumento a utilizar para la recolección de datos es una encuesta.

### 2.2 Diseño metodológico

La **investigación básica**, también conocida como investigación fundamental o pura, se centra en ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación práctica inmediata. Su objetivo principal es comprender los principios y fundamentos de fenómenos naturales o sociales. Según Hernández et al. (2014), la investigación básica "busca el conocimiento por el conocimiento mismo, sin perseguir necesariamente una aplicación práctica inmediata".

Este tipo de investigación se caracteriza por su enfoque en teorías y principios generales. Tamayo (2003) afirman que la investigación básica está dirigida a la identificación de leyes o principios esenciales que permitan comprender y explicar diversos fenómenos.

La investigación fue de **tipo cuantitativo**. Mediante esta, se busca dar un mejor sentido al mundo a través de mediciones y números. A veces los números representan aspectos del mundo físico observable, como el peso de objetos concretos, las tasas de crecimiento de especies invasoras o el número de personas que participan en actividades particulares. Con este tipo de investigación se puede resumir e interpretar números utilizando estadísticas (Leedy & Ormrod, pág. 229, 2015).

La investigación cuantitativa sostiene que el conocimiento debe ser objetivo y se obtiene a través de un proceso deductivo. Mediante la recopilación de datos numéricos y el uso del análisis estadístico inferencial, este enfoque permite evaluar y contrastar hipótesis previamente establecidas (Hernández et al., 2014).

Es de **nivel correlacional**. Respecto a este, Arias (2021) dice:

“El propósito principal de este estudio es saber cómo se puede comportar una variable según la otra variable correlacionada. En este alcance se plantean hipótesis correlacionales, no se plantean como variables independientes o dependientes, solamente se relacionan dos variables, tampoco existe una prevalencia o importancia de alguna de las variables, no hay diferencia en los resultados si el orden de las variables cambia”. (pp 71)

Se puede entonces afirmar que el diseño correlacional busca identificar la relación entre dos variables sin establecer una relación de causalidad entre ellas. En este tipo de estudio, no se designan variables como dependientes o independientes, ya que el objetivo es analizar cómo una variable se asocia con otra sin que una determine el comportamiento de la otra.

### 2.3 Población, muestra y muestreo

El muestreo probabilístico se caracteriza por garantizar que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, lo que permite que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a toda la población. Este método se basa en la definición previa de las características de la población y el tamaño de la muestra, utilizando procedimientos aleatorios o mecánicos para la selección de los participantes. Su aplicación en cuanto al tipo aleatorio simple, radica en que, una vez calculado el tamaño muestral, la selección de los participantes debe realizarse de manera aleatoria, garantizando que cada sujeto tenga la misma oportunidad de ser elegido (Arias, 2021; Hernández et al., 2014).

Seoane et al. (2007) define el muestro probabilístico aleatorio simple como:

“Es aquel en que, a priori, todos los elementos de la muestra tienen la misma probabilidad de aparición. Partimos de un listado de las unidades de muestreo, las numeramos y seleccionamos un conjunto de números al azar. Este método puede ser reemplazado por una tabla de números aleatorios o por un programa que nos permita aleatorizar. Es un método sencillo que permite estimar parámetros y errores de muestreo, pero necesitamos disponer de un listado completo de la población”.

Para la presente investigación, la población está conformada por pobladores del distrito de Juanjuí. La población es de 15'775 personas entre los 25 y 64 años de edad, con una muestra de 2080 personas. La misma está conformada según la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Población del Distrito de Juanjuí entre 25 y 64 Años*

<b>N°</b>	<b>EDAD</b>	<b>POBLACIÓN</b>
1	25-29	2'691
2	30-34	2'510
3	35-39	2'314
4	40-44	2'136
5	45-49	1'902
6	50-54	1'781
7	55-59	1'376
8	60-64	1'065
<b>TOTAL</b>		<b>15'775</b>

Fuente: INEI resultados definitivos San Martín Tomo 1 (San Martín, Resultados Definitivos (Tomo 1), 2018)

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica de recolección de datos fue mediante encuesta mediante el instrumento denominado cuestionario, que fue aplicado mediante el programa Google forms. El mismo constó de tres partes. La primera es la presentación y datos generales del encuestados. La segunda es el cuestionario con enfoque en la variable Gestión Municipal. Esta cuenta con 15 Items que desarrollan las dimensiones de la variable (servicios, gobernabilidad, finanzas municipales y desarrollo. Con una aplicación de 10 minutos. Tiene por opciones de respuestas, (basadas en la escala de Likert): totalmente de desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para la prueba de confiabilidad de utilizará el alfa de Cronbach.

La tercera parte exploró la segunda variable que es Satisfacción del usuario. Esta consta de 17 items y explora las dimensiones de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad o prestación del servicio y elementos tangibles. Con una aplicación de 10 minutos. Tiene por opciones de respuestas, (basadas en la escala de Likert): totalmente de desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para la prueba de confiabilidad de utilizará el alfa de Cronbach.

## 2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información

El procesamiento y análisis de datos se realizó con el programa estadístico SPSS VS. 25. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario aplicado en el marco del estudio, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, mismo que fue obtenido mediante el análisis en el programa SPSS. Vs 25. Este coeficiente es un indicador estadístico ampliamente reconocido para medir la consistencia interna de un instrumento (Quero Virla, 2010).

**Tabla 2**

*Rangos para Interpretación del Coeficiente Alpha de Cronbach*

Valor de Alfa de Cronbach	Nivel de Fiabilidad	Descripción
$\alpha \geq 0.9$	Excelente	Muy alta consistencia interna.
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena	Alta consistencia interna.
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable	Consistencia interna adecuada.
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable	Consistencia interna moderada, posiblemente aceptable en investigaciones exploratorias.
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre	Baja consistencia interna, requiere revisión.
$\alpha < 0.5$	Inaceptable	Muy baja consistencia interna, generalmente no se considera adecuada.

El cuestionario constó de 15 preguntas y arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.786, lo que indica un nivel de confiabilidad aceptable. Según los criterios establecidos por la literatura, valores comprendidos entre 0.7 y 0.8 reflejan una consistencia interna adecuada para un instrumento de medición, lo que asegura que las preguntas están suficientemente relacionadas entre sí y miden de manera coherente el constructo de interés. Por lo tanto, el cuestionario utilizado se considera confiable para analizar la gestión municipal en el contexto de este estudio.

**Tabla 3**

*Estadística de Fiabilidad para la Variable Gestión Municipal*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.786</b>	15

La confiabilidad del cuestionario utilizado en la medición de la variable "Satisfacción del Usuario", se realizó mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, calculado mediante el programa estadístico SPSS versión 25. El cuestionario obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.926, lo que representa un nivel de confiabilidad excelente. Este resultado indica una alta consistencia interna entre los ítems que conforman el instrumento, garantizando que las preguntas miden de manera coherente el concepto de satisfacción del usuario. Por lo tanto, el cuestionario utilizado para esta variable es altamente confiable y adecuado para sustentar los análisis estadísticos realizados en el presente estudio.

**Tabla 4**

*Estadísticas de Fiabilidad para la Variable Satisfacción del Ciudadano*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.926</b>	17

## **2.6 Aspectos éticos**

En cuanto a los aspectos éticos, se siguieron los lineamientos y compromiso propios que nacen de una investigación realizada de forma correcta, respaldado por el código de ética de la misma casa de estudio, respetando así el marco ético, jurídico e institucional al tomar decisiones durante la presente investigación científica, lo que implica el respeto de acuerdos, convenios y términos de referencia establecidos. Además, es un deber fundamental, como investigador, conocer y adherirse a la legislación nacional e internacional que regula el campo de su investigación, mostrando una comprensión profunda de las normas y reflexionando sobre las implicaciones de sus acciones.

Es imperativo también el respeto a los derechos humanos y la dignidad de las personas involucradas en la investigación, lo que incluye garantizar la libertad, la confidencialidad y la privacidad de cada individuo. Asimismo, se enfatiza la importancia del consentimiento informado y expreso de los participantes en esta investigación, asegurando que su voluntad sea informada, libre y específica para los fines de la investigación.

Este trabajo de investigación también tendrá consigo responsabilidad, rigor científico y veracidad en todas las etapas, evitando prácticas fraudulentas o engañosas y asegurando la validez y fiabilidad de los resultados. Además, habrá una divulgación responsable de los hallazgos, respetando la ética, el pluralismo ideológico y la diversidad cultural, y devolviendo los resultados a la comunidad participante. Finalmente, se priorizará la justicia y el bien común sobre los intereses personales, evitando cualquier impacto negativo en las personas, el medio ambiente y la sociedad en general.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis de los resultados de los datos generales

**Tabla 5**

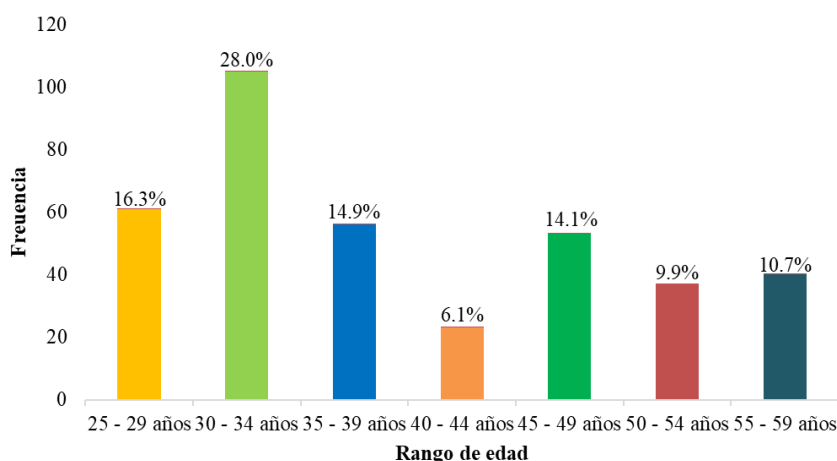
*Edad de los pobladores del Distrito de Juanjui*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	25 - 29 años	61	16.3
	30 - 34 años	105	28.0
	35 - 39 años	56	14.9
	40 - 44 años	23	6.1
	45 - 49 años	53	14.1
	50 - 54 años	37	9.9
	55 - 59 años	40	10.7
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia.**

**Figura 1**

*Edad de los pobladores del Distrito de Juanjui*



La muestra, compuesta por 375 individuos, presenta una mayor representación en el rango de edad 30 - 34 años con 105 personas (28%). Le siguen los grupos 25 - 29 años (16.3%) y 35 - 39 años (14.9%). En total, el 73% de los participantes se encuentra entre los 30 y 49 años, lo que indica una predominancia de personas en edades productivas. El promedio de edad calculado es de 39.31 años, reflejando una población activa en la dinámica social y económica. Esta composición etaria es clave para analizar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, al representar a los principales usuarios de los servicios municipales.

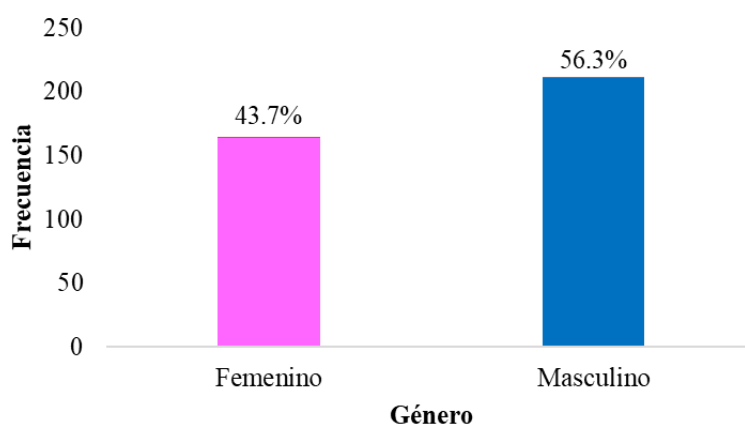
**Tabla 6**

*Género de los Ciudadanos del Distrito de Juanjui*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Femenino	164	43.7
	Masculino	211	56.3
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>

**Figura 2**

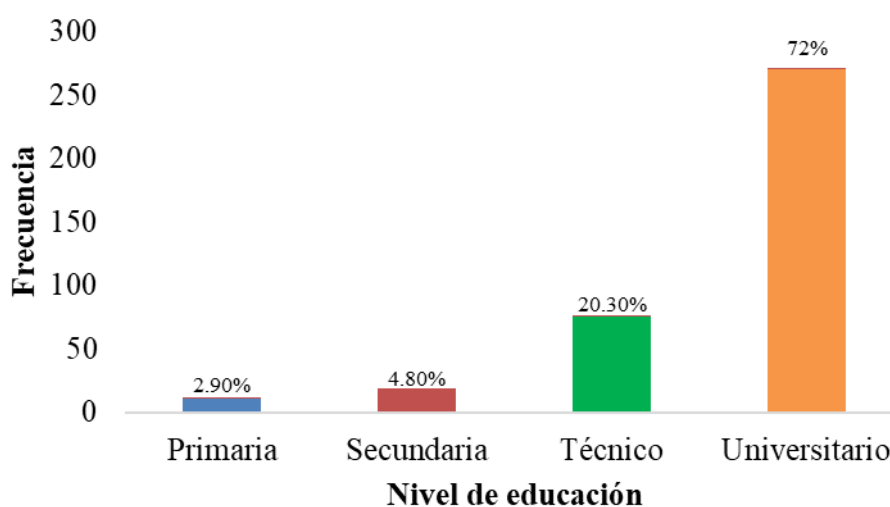
*Género de los Ciudadanos del Distrito de Juanjui*



La muestra de 375 participantes muestra una ligera predominancia de hombres, con 211 personas (representando el 56.3%). Por otro lado, 164 personas (equivalentes al 43.7%) del estudio fueron mujeres. Esta distribución sugiere una participación algo más alta de hombres en el estudio, pero con una representación significativa de mujeres, lo que permite obtener una visión amplia y equilibrada sobre los temas de interés.

**Tabla 7***Nivel de Educación de la Población del Distrito de Juanjuí*

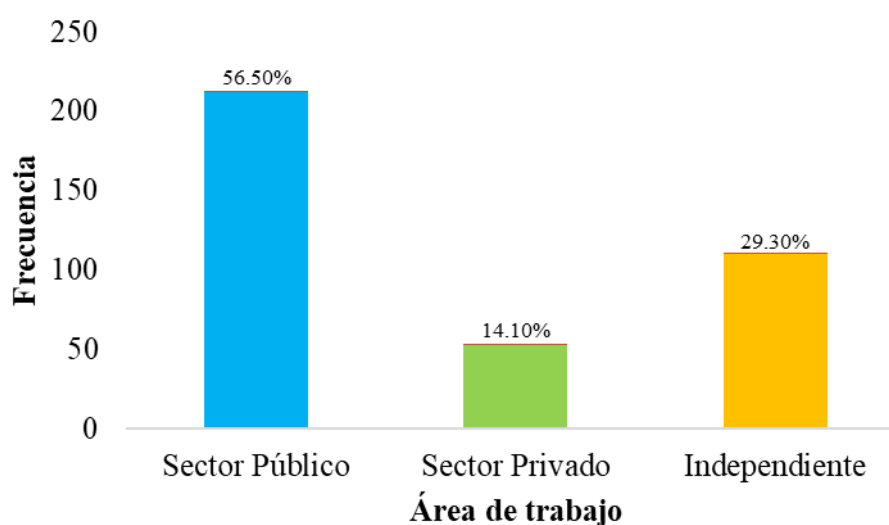
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Primaria	11	2.9
	Secundaria	18	4.8
	Técnico	76	20.3
	Universitario	270	72.0
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>

**Figura 3***Nivel de Educación de la Población del Distrito de Juanjuí*

La muestra de 375 individuos muestra una clara predominancia de personas con estudios universitarios, con 270 participantes (representando el 72%) que han alcanzado este nivel educativo. El segundo grupo más numeroso está compuesto por individuos con estudios técnicos, con 76 personas (el 20.3% de la muestra). En menor proporción se encuentran los participantes con estudios secundarios (18 personas, 4.8%) y primarios (11 personas, 2.9%). La mayoría de los participantes en la muestra posee estudios universitarios, lo que sugiere que la población en el estudio tiene un alto nivel educativo. Esta distribución es relevante al analizar cómo los diferentes niveles educativos pueden influir en las percepciones y la satisfacción con la gestión municipal.

**Tabla 8***Ocupación de la Población del Distrito de Juanjuí*

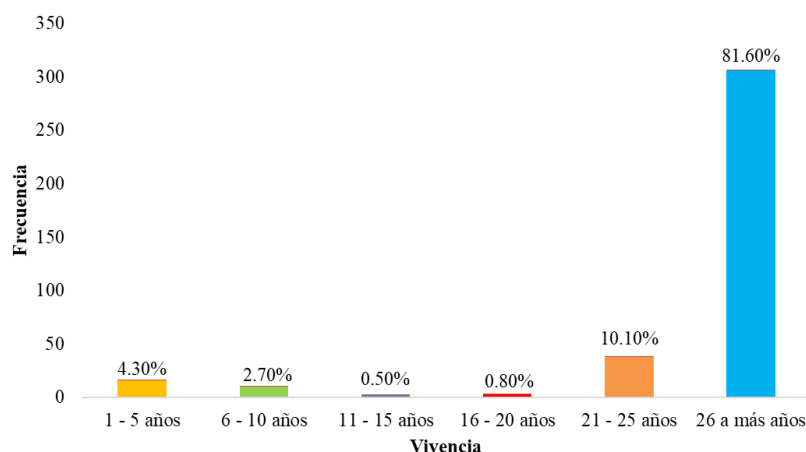
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Sector Público	212	56.5
	Sector Privado	53	14.1
	Independiente	110	29.3
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario. Elaboración propia SPSS25**Figura 4***Ocupación de la Población del Distrito de Juanjuí*

La muestra de 375 individuos está compuesta principalmente por personas que laboran en el sector público, con 212 participantes (representando el 56.5% de la muestra). El sector independiente sigue con 110 personas (el 29.3%), mientras que el sector privado cuenta con 53 personas (el 14.1%). La mayor parte de los participantes trabaja en el sector público, lo que podría influir en sus percepciones sobre la gestión municipal, dada la posible relación directa con los servicios y políticas municipales. La presencia significativa de trabajadores independientes también sugiere una diversidad de perspectivas, mientras que la representación del sector privado es relativamente menor, pero aún relevante.

**Tabla 9***Tiempo de Vivencia en la localidad de los Pobladores del Distrito de Juanjuí*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	1 - 5 años	16	4.3
	6 - 10 años	10	2.7
	11 - 15 años	2	0.5
	16 - 20 años	3	0.8
	21 - 25 años	38	10.1
	26 a más años	306	81.6
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 5***Tiempo de Vivencia en la localidad de los Pobladores del Distrito de Juanjuí*

La muestra de 375 participantes muestra una clara predominancia de individuos con un tiempo de vivencia superior a 25 años en Juanjuí, con 306 personas (el 81.6% de la muestra). Este grupo constituye la gran mayoría de los participantes. Los otros grupos presentan frecuencias mucho menores, siendo el rango de 21 a 25 años el segundo más numeroso, con 38 personas (representando el 10.1%). Las frecuencias en los intervalos menores, como 1 a 5 años (16 personas, 4.3%), 6 a 10 años (10 personas, 2.7%), y 11 a 15 años (2 personas, 0.5%), son significativamente más bajas. La mayoría de los participantes tiene una larga experiencia de vida en Juanjuí, lo que sugiere una población estable y con conocimiento profundo de la comunidad. Esta distribución es relevante para entender las percepciones de los residentes sobre la gestión municipal, ya que los individuos con más tiempo de vivencia probablemente tengan una visión más amplia de los cambios y el desarrollo de la localidad.

### 3.1.1 Baremos para el análisis de Gestión Municipal

**Tabla 10**

*Baremos para el Análisis de Gestión Municipal*

<b>Gestión Municipal</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Nivel Bajo	115	30.7
	Nivel Medio	166	44.3
	Nivel alto	94	25.1
	Total	375	100

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25**

La mayor concentración en el nivel medio (44.3%) indica que la percepción general de la gestión municipal no es completamente negativa ni positiva, sino más bien moderada. Sin embargo, la alta representación en el nivel bajo (30.7%) y la limitada cantidad en el nivel alto (25.1%) sugieren la necesidad de implementar estrategias para fortalecer la gestión municipal y satisfacer las expectativas de una mayor proporción de la población.

### 3.1.2 Baremos para el análisis de Satisfacción del usuario

**Tabla 11**

*Baremos para el Análisis de Satisfacción del Usuario*

<b>Satisfacción del Usuario</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Nivel Bajo	169	45.1
	Nivel Medio	118	31.5
	Nivel alto	88	23.5
	Total	375	100.0

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25**

La alta concentración en el nivel bajo (45.1%) y la menor representación en el nivel alto (23.5%) sugieren que los servicios actuales no están logrando satisfacer las expectativas de la mayoría de los usuarios. Este hallazgo resalta la necesidad de implementar mejoras sustanciales en aspectos clave, como atención personalizada, eficacia en la prestación de servicios y empatía hacia las necesidades de los ciudadanos.

### 3.1.3 Análisis de los resultados de la variable Gestión Municipal

**Tabla 12**

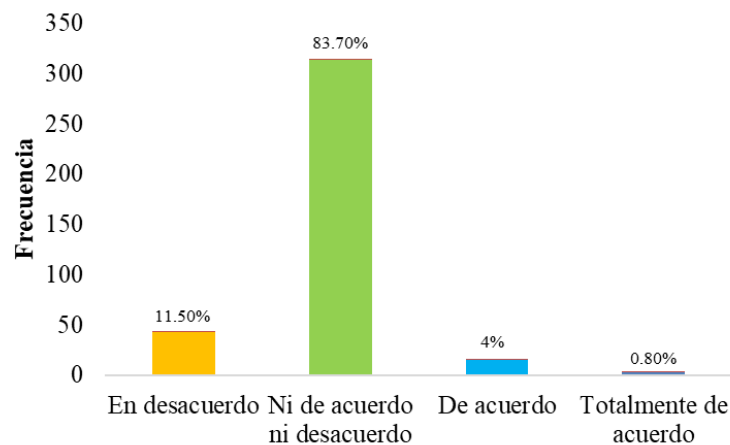
*Resultados de la Variable Gestión Municipal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	En desacuerdo	43	11.5	11.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	314	83.7	83.7
	De acuerdo	15	4.0	4.0
	Totalmente de acuerdo	3	0.8	0.8
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25**

**Figura 6**

*Resultados de la Variable Gestión Municipal*

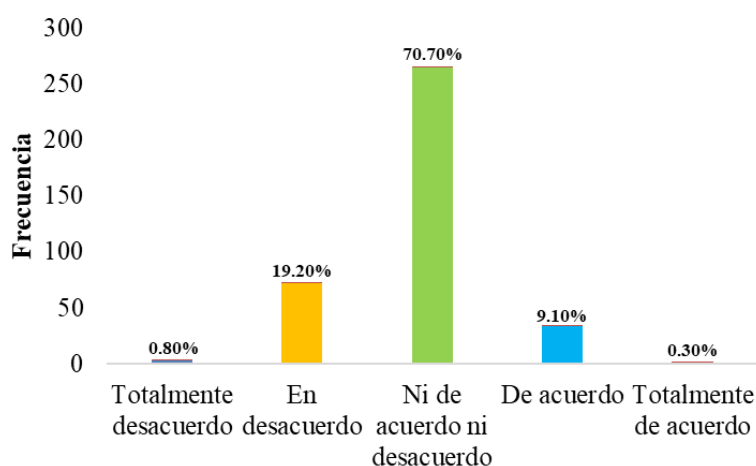


En relación con la variable Gestión Municipal y sus dimensiones (governabilidad, desarrollo, finanzas municipales y servicios), los datos reflejan que la mayoría de los participantes adoptan una posición neutral. Esto se evidencia en que 314 personas (83.7%) seleccionaron la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que indica que, en general, no se observan opiniones firmemente positivas o negativas respecto a la gestión municipal. Un 11.5% de los encuestados (43 personas) manifestó estar "En desacuerdo" con los aspectos evaluados, lo que denota cierta percepción de insatisfacción. Por otro lado, solo un 4.8% (18 personas) se posicionó entre la categoría "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo", lo que refleja que las percepciones favorables hacia la gestión municipal son poco frecuentes. La postura predominantemente neutral puede indicar que los ciudadanos perciben aspectos que requieren mejoras o que tienen expectativas mayores en relación con los servicios y políticas municipales.

**Tabla 13***Resultados Dimensión Desarrollo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	3	0.8	0.8
	En desacuerdo	72	19.2	19.2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	265	70.7	70.7
	De acuerdo	34	9.1	9.1
	Totalmente de acuerdo	1	0.3	0.3
	<b>Total</b>		<b>375</b>	<b>100.0</b>

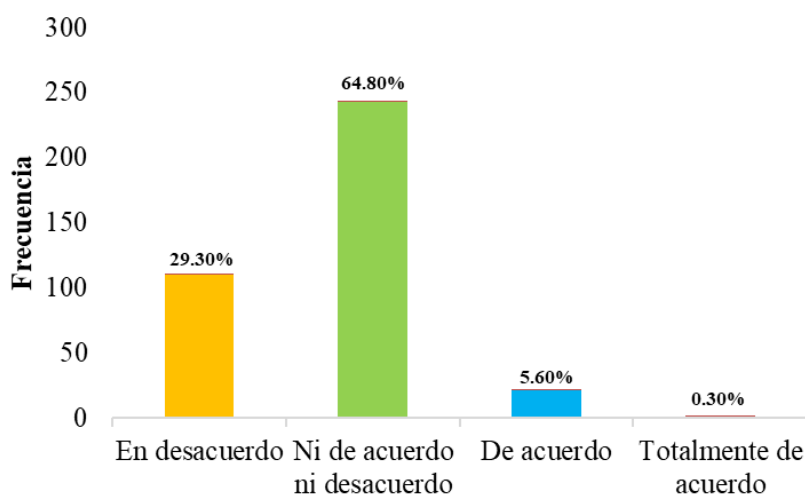
**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25**

**Figura 7***Resultados Dimensión Desarrollo*

En cuanto a la dimensión Desarrollo, los resultados muestran que la percepción predominante entre los participantes es neutral. Esto se refleja en que 265 personas (70.7%) seleccionaron la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", indicando una falta de opiniones marcadas hacia los aspectos relacionados con el desarrollo dentro de la gestión municipal. Un 19.2% de los participantes (72 personas) manifestó estar "En desacuerdo", lo que evidencia una percepción de insatisfacción hacia los elementos evaluados en esta dimensión. Por otro lado, un 9.1% (34 personas) indicó estar "De acuerdo", mientras que las opiniones más positivas ("Totalmente de acuerdo") fueron representadas por solo 1 persona (0.3%). Las percepciones claramente positivas son poco frecuentes en esta dimensión. Estos resultados sugieren que los participantes tienen una percepción mayoritariamente neutral respecto al desarrollo en la gestión municipal, aunque existe una proporción considerable que expresa desacuerdo.

**Tabla 14***Resultado de la Dimensión Finanzas Municipales*

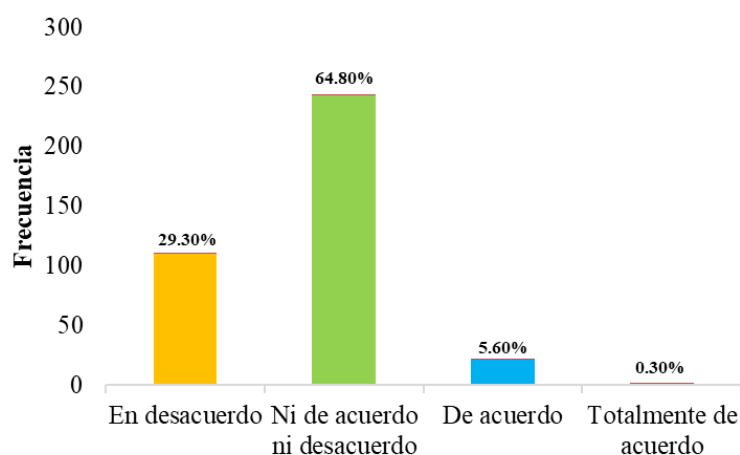
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	En desacuerdo	110	29.3	29.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	243	64.8	64.8
	De acuerdo	21	5.6	5.6
	Totalmente de acuerdo	1	0.3	0.3
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 8***Resultado de la Dimensión Finanzas Municipales*

En la dimensión Finanzas Municipales, la percepción predominante entre los participantes es nuevamente neutral, ya que 243 personas (64.8%) seleccionaron la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que sugiere una falta de opiniones definidas respecto a los aspectos financieros evaluados en la gestión municipal. Un 29.3% de los encuestados (110 personas) expresó estar "En desacuerdo", lo que indica una percepción negativa considerable hacia la administración de las finanzas municipales. Por otro lado, las percepciones positivas son minoritarias: solo un 5.6% (21 personas) indicó estar "De acuerdo", mientras que 1 persona (0.3%) seleccionó "Totalmente de acuerdo", reflejando opiniones favorables mínimas en esta dimensión. Los resultados reflejan que los participantes tienen una percepción mayoritariamente neutral o negativa respecto a las finanzas municipales. Esto podría señalar preocupaciones o incertidumbre en la ciudadanía sobre cómo se manejan los recursos financieros en la gestión municipal, indicando un área clave para mejorar la confianza y la transparencia.

**Tabla 15***Resultado de la Dimensión Gobernabilidad*

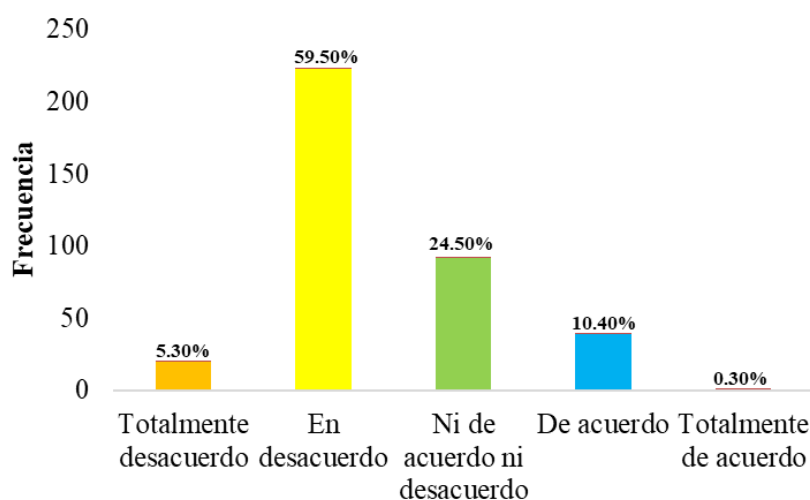
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	4	1.1	1.1
	En desacuerdo	209	55.7	55.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	128	34.1	34.1
	De acuerdo	27	7.2	7.2
	Totalmente de acuerdo	7	1.9	1.9
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 9***Resultado de la Dimensión Gobernabilidad***Fuente: Elaboración propia SPSS25**

En la dimensión Gobernabilidad, los resultados reflejan una tendencia hacia percepciones negativas. La mayoría de los participantes, 209 personas (55.7%), expresó estar "En desacuerdo", lo que indica un nivel considerable de insatisfacción con los aspectos de gobernabilidad en la gestión municipal. Por otro lado, 128 personas (34.1%) seleccionaron la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que denota una postura neutral pero también sugiere la posibilidad de incertidumbre o falta de una opinión clara sobre esta dimensión. La dimensión de gobernabilidad muestra una percepción mayoritariamente negativa entre los participantes, con una proporción significativa de insatisfacción y una baja representación de opiniones positivas, evidenciando una limitada aprobación hacia la gobernabilidad en la gestión municipal.

**Tabla 16***Resultados de la Dimensión Servicios*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	20	5.3	5.3
	En desacuerdo	223	59.5	59.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	92	24.5	24.5
	De acuerdo	39	10.4	10.4
	Totalmente de acuerdo	1	0.3	0.3
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 10***Resultados de la Dimensión Servicios*

En la dimensión Servicios, los resultados reflejan una percepción predominantemente negativa. La mayoría de los participantes, 223 personas (59.5%), indicó estar "En desacuerdo", lo que evidencia una notable insatisfacción con los servicios proporcionados en la gestión municipal. Una proporción considerable de encuestados (92 personas, 24.5%) se posicionó en la categoría "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que indica una postura neutral o falta de una opinión definida respecto a esta dimensión. Los resultados indican una percepción mayoritariamente negativa de los servicios municipales, esto sugiere que los servicios ofrecidos no cumplen plenamente con las expectativas de los ciudadanos, lo que señala la necesidad de implementar mejoras significativas en esta dimensión de la gestión municipal.

### 3.1.4 Análisis de los resultados de la variable Satisfacción del Ciudadano

**Tabla 17**

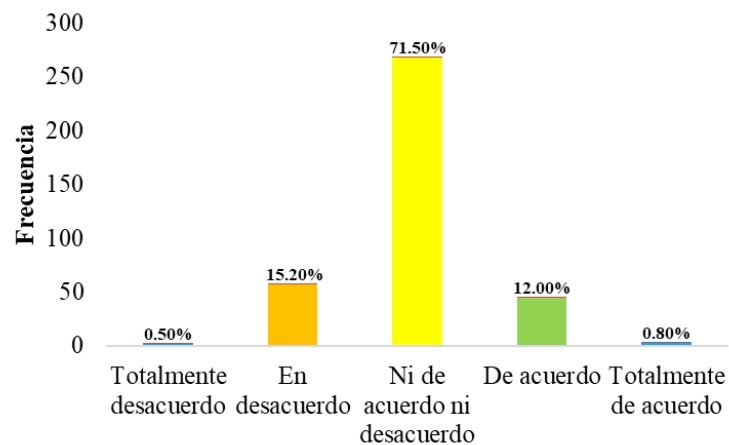
*Resultados de la Variable Satisfacción del Usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	2	0.5	0.5
	En desacuerdo	57	15.2	15.2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	268	71.5	71.5
	De acuerdo	45	12.0	12.0
	Totalmente de acuerdo	3	0.8	0.8
	<b>Total</b>		<b>375</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario. **Elaboración propia SPSS25**

**Figura 11**

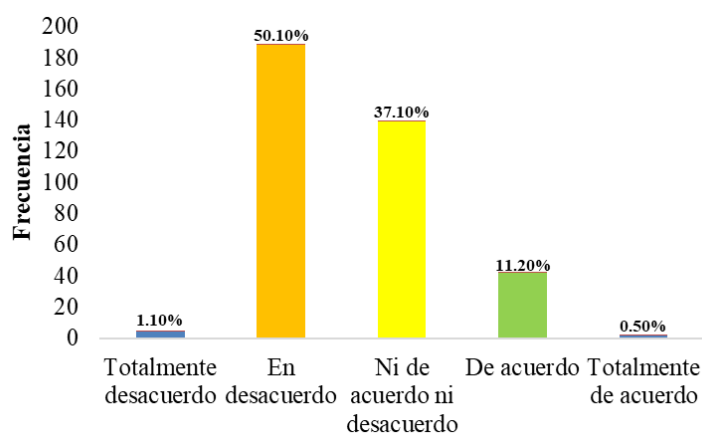
*Resultados de la Variable Satisfacción del Usuario*



Los resultados muestran que la percepción predominante entre los participantes es neutral, con 262 personas (69.9%) seleccionando la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo". Esto sugiere que la mayoría de los encuestados no expresa una postura clara ni positiva ni negativa respecto a la calidad de la atención recibida. Por el contrario, un 13.4% (50 personas) indicó estar "De acuerdo", mientras que solo 2 personas (0.5%) seleccionaron "Totalmente de acuerdo", lo que evidencia una percepción positiva limitada respecto a los elementos evaluados en la atención al usuario. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los participantes adopta una postura neutral, existe un grupo considerable que percibe oportunidades de mejora en la atención al usuario.

**Tabla 18***Resultado de la Dimensión Elementos*

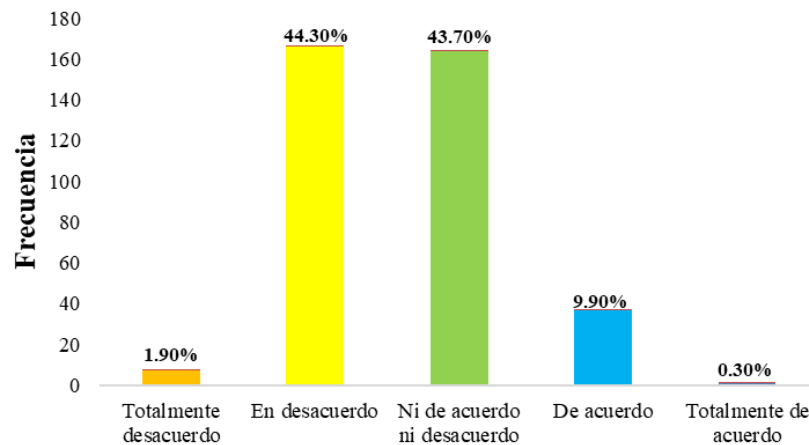
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	4	1.1	1.1
	En desacuerdo	188	50.1	50.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	139	37.1	37.1
	De acuerdo	42	11.2	11.2
	Totalmente de acuerdo	2	0.5	0.5
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 12***Resultado de la Dimensión Elementos*

En la dimensión Elementos, que evalúa aspectos relacionados con los recursos físicos, tecnológicos y materiales involucrados en la atención al usuario, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa. Un 50.1% de los participantes (188 personas) expresó estar "En desacuerdo", lo que sugiere insatisfacción con los elementos disponibles para brindar un servicio adecuado. Por otro lado, 139 personas (37.1%) adoptaron una postura neutral al seleccionar la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que indica que una parte significativa de los encuestados no tiene una opinión clara o definida sobre este aspecto. Las opiniones positivas son limitadas: 42 personas (11.2%) indicaron estar "De acuerdo", mientras que solo 2 personas (0.5%) seleccionaron la opción "Totalmente de acuerdo", lo que refleja un nivel mínimo de satisfacción con los elementos evaluados. Los resultados evidencian una percepción predominantemente negativa hacia los elementos utilizados en la atención al usuario, con una baja representación de opiniones positivas.

**Tabla 19***Resultado de la Dimensión Fiabilidad*

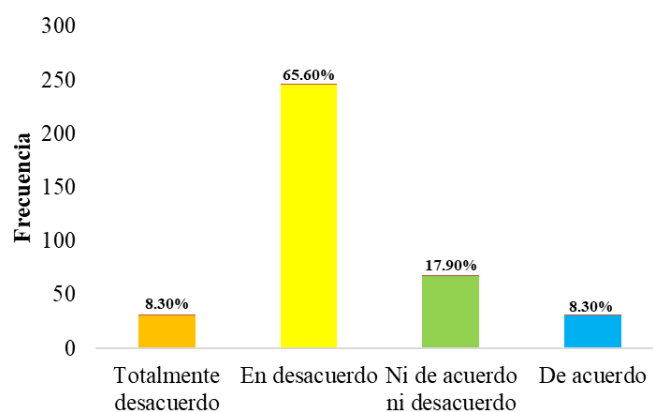
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	7	1.9	1.9
	En desacuerdo	166	44.3	44.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	164	43.7	43.7
	De acuerdo	37	9.9	9.9
	Totalmente de acuerdo	1	0.3	0.3
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 13***Resultado de la Dimensión Fiabilidad*

En la dimensión Fiabilidad, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa. Un 45.5% de los participantes (166 personas) manifestó estar "En desacuerdo", lo que evidencia un nivel significativo de insatisfacción respecto a la fiabilidad de los servicios ofrecidos. Por otro lado, 164 personas (45.0%) seleccionaron la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", reflejando una postura neutral y posiblemente indicando una falta de opinión clara o experiencia suficiente para emitir un juicio sobre este aspecto. Estos resultados evidencian una percepción predominantemente negativa hacia la fiabilidad de los servicios evaluados y resalta la necesidad de fortalecer este aspecto para garantizar que los servicios cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios de manera consistente.

**Tabla 20***Resultado de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

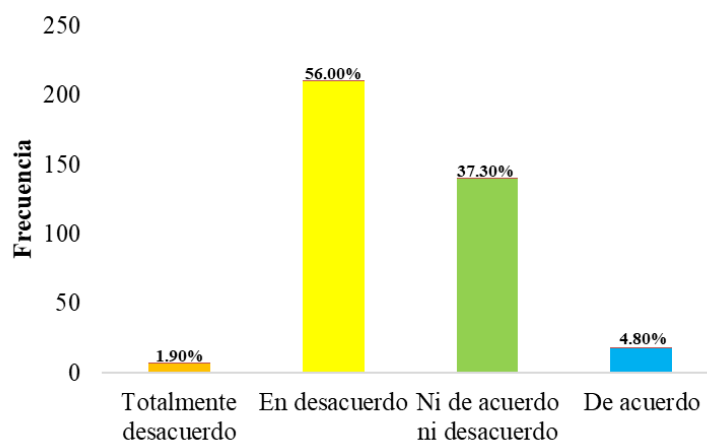
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	31	8.3	8.3
	En desacuerdo	246	65.6	65.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	67	17.9	17.9
	De acuerdo	31	8.3	8.3
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 14***Resultado de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

En la dimensión Capacidad de Respuesta, que evalúa la disposición y rapidez del personal para atender las necesidades y resolver los problemas de los usuarios, los resultados revelan una percepción predominantemente negativa. La mayoría de los encuestados, 246 personas (65.6%), expresó estar "En desacuerdo", lo que refleja una marcada insatisfacción con la capacidad del personal para responder a los requerimientos ciudadanos. Una proporción menor, 67 personas (17.9%), seleccionó la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", indicando una postura neutral o indefinida respecto a este aspecto. Por otro lado, solo 31 personas (8.3%) indicaron estar "De acuerdo", y un porcentaje equivalente (31 personas, 8.3%) expresó estar en "Totalmente en desacuerdo", destacando una percepción general de deficiencia en esta dimensión. Los resultados evidencian que la capacidad de respuesta es percibida como una de las áreas más débiles en la atención al usuario. La alta proporción de opiniones negativas pone de manifiesto la necesidad de implementar estrategias para mejorar la eficiencia, rapidez y disposición del personal, con el fin de brindar un servicio más ágil y satisfactorio.

**Tabla 21***Resultado de la Dimensión Seguridad*

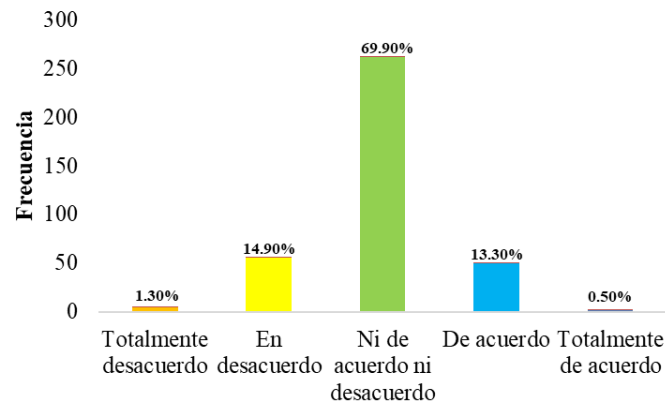
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	7	1.9	1.9
	En desacuerdo	210	56.0	56.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	140	37.3	37.3
	De acuerdo	18	4.8	4.8
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Cuestionario. Elaboración propia SPSS25****Figura 15***Resultado de la Dimensión Seguridad*

En la dimensión Seguridad, que evalúa la confianza que los servicios generan en los usuarios y la certeza de que su información personal está protegida, los resultados reflejan una percepción predominantemente negativa. La mayoría de los participantes, 210 personas (56.0%), indicó estar "En desacuerdo", evidenciando un nivel significativo de insatisfacción con este aspecto. Un 37.3% de los encuestados (140 personas) seleccionó la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que denota una postura neutral, posiblemente debido a la falta de información suficiente o una experiencia poco clara para emitir una opinión sobre este tema. Las percepciones positivas fueron limitadas: solo 18 personas (4.8%) manifestaron estar "De acuerdo", y ningún participante seleccionó la opción "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere una aprobación mínima o nula hacia los niveles de seguridad percibidos. Los resultados demuestran que la dimensión seguridad es una de las áreas más críticas en términos de percepción ciudadana.

**Tabla 22***Resultados de la Dimensión Empatía*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Válido</b>	Totalmente desacuerdo	5	1.3	1.3
	En desacuerdo	56	14.9	14.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	262	69.9	69.9
	De acuerdo	50	13.3	13.3
	Totalmente de acuerdo	2	0.5	0.5
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Elaboración propia SPSS25****Figura 16***Resultados de la Dimensión Empatía*

En la dimensión Empatía, los resultados revelan una percepción mayoritariamente neutral. La mayoría de los participantes, 262 personas (69.9%), seleccionó la opción "Ni de acuerdo ni desacuerdo", lo que podría indicar que los usuarios no tienen una postura clara o definida sobre este aspecto. Por otro lado, 56 personas (15%) manifestaron estar "En desacuerdo", reflejando insatisfacción con el nivel de empatía percibido en la atención. En contraste, las opiniones positivas fueron limitadas: 50 personas (13.4%) indicaron estar "De acuerdo", y solo 2 personas (0.5%) seleccionaron la opción "Totalmente de acuerdo", lo que evidencia una percepción favorable marginal respecto a la empatía ofrecida por el personal. Los resultados sugieren que la dimensión Empatía presenta oportunidades significativas de mejora. Aunque la mayoría de los participantes se mantiene neutral, la baja proporción de opiniones positivas y la presencia de opiniones negativas subrayan la necesidad de implementar acciones orientadas a mejorar la interacción cercana, personalizada y comprensiva entre el personal y los usuarios, con el fin de elevar los niveles de satisfacción en este aspecto.

## 3.2 Resultado de estadística inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 23

*Rangos para Interpretación de la Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov*

Crterios de Kolmogorov-Smirnov	Interpretación de resultados
$p > 0.05$ La distribución no presenta diferencias significativas respecto a una normal (se asume normalidad).	Los datos tienen una <b>distribución normal</b> . Se pueden usar pruebas estadísticas paramétricas (como Pearson o ANOVA).
$p \leq 0.05$ La distribución presenta diferencias significativas respecto a una normal (no se asume normalidad).	Los datos tienen una <b>distribución no normal</b> . Se deben usar pruebas estadísticas no paramétricas (como Spearman o Kruskal-Wallis).

Para determinar si los datos de las variables "Gestión Municipal" y "Satisfacción del Usuario" seguían una distribución normal, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra era superior a 50 casos (375 individuos). En el caso de la variable "Gestión Municipal", se obtuvo un estadístico de 0.104, con 375 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000. Este resultado indica que el p-valor es menor al nivel de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que los datos de esta variable no siguen una distribución normal. De manera similar, para la variable "Satisfacción del Usuario", se obtuvo un estadístico de 0.150, con 375 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000. Al igual que en la variable anterior, el p-valor obtenido es menor a 0.05, lo que indica que los datos no presentan una distribución normal. Dado que ambas variables no cumplen con los supuestos de normalidad, se concluye que los análisis estadísticos a realizar deberán basarse en pruebas no paramétricas, garantizando así la validez de los resultados obtenidos en el presente estudio.

**Tabla 24***Prueba de Normalidad*

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		<b>Shapiro-Wilk</b>			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Municipal	0.104	375	0.000	0.941	375	0.000
Satisfacción del Usuario	0.150	375	0.000	0.954	375	0.000

Para determinar si los datos de las variables "Gestión Municipal" y "Satisfacción del Usuario" seguían una distribución normal, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra era superior a 50 casos (375 individuos). En el caso de la variable "Gestión Municipal", se obtuvo un estadístico de 0.104, con 375 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000. Este resultado indica que el p-valor es menor al nivel de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que los datos de esta variable no siguen una distribución normal. De manera similar, para la variable "Satisfacción del Usuario", se obtuvo un estadístico de 0.150, con 375 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.000. Al igual que en la variable anterior, el p-valor obtenido es menor a 0.05, lo que indica que los datos no presentan una distribución normal. Dado que ambas variables no cumplen con los supuestos de normalidad, se concluye que los análisis estadísticos a realizar deberán basarse en pruebas no paramétricas, garantizando así la validez de los resultados obtenidos en el presente estudio.

**3.2.2 Comprobación de hipótesis general**

<b>Valor de Chi Cuadrado</b>	<b>Fuerza de la correlación</b>	<b>Descripción</b>
<b><math>p &gt; 0.05</math></b>	No hay relación significativa entre las variables (se asume independencia).	Las variables son independientes. No existe una asociación significativa entre las categorías analizadas.
<b><math>p \leq 0.05</math></b>	Existe una relación significativa entre las variables (se rechaza la independencia).	Las variables están relacionadas de manera significativa. Es importante analizar la tabla de frecuencias para entender la dirección de la relación.

**Fuente: Elaboración propia, tomado de Dancy, C. P., & Reidy, J. (2007).**

**HG:** Existe relación entre *gestión municipal y la satisfacción ciudadana* de la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**Ho:** No existe relación entre *gestión municipal y la satisfacción ciudadana* de la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**Tabla 25**

*Prueba Chi Cuadrado de Hipótesis General*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	4076, 856 <sup>a</sup>	1419	0.000
Razón de verosimilitud	896.083	1419	1.000
Asociación lineal por lineal	257.474	1	0.000
N de casos válidos	375		

**Fuente: Elaboración propia SPSS vs 25**

El análisis de Chi cuadrado de Pearson, obtenido mediante el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS vs 25, aplicado para determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, arrojó un valor de Chi cuadrado de 4076.856, con 1419 grados de libertad (df) y un nivel de significancia de  $p = 0.000$ . Estos resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia es menor a 0.05, indicando que las percepciones sobre la gestión municipal afectan directamente los niveles de satisfacción del usuario. El alto valor del Chi cuadrado refleja una interacción considerable entre las categorías evaluadas, sugiriendo que los factores asociados a la gestión municipal, como los servicios y la gobernabilidad, influyen en la percepción de los usuarios. En conclusión, los hallazgos confirman la hipótesis alterna, destacando que optimizar la gestión municipal es clave para mejorar la satisfacción ciudadana.

### 3.2.3 Comprobación de hipótesis específica

#### Hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación entre la *gestión municipal* con la satisfacción del ciudadano respecto al *desarrollo organizacional* en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**H1:** Existe relación entre la *gestión municipal* con la satisfacción del ciudadano respecto al *desarrollo organizacional* en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**Tabla 26**

*Resultado de la Hipótesis Específica 1*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	1477,684a	429	0.000
Razón de verosimilitud	419.496	429	0.619
Asociación lineal por lineal	141.307	1	0.000
N de casos válidos	375		

**Fuente: Elaboración propia SPSS25**

El análisis de Chi cuadrado de Pearson, obtenido mediante el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS vs 25, para evaluar la relación entre la gestión municipal y el desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, resultó en un valor de Chi cuadrado de 1477.684, con 429 grados de libertad (df) y una significancia de  $p = 0.000$ . Estos resultados confirman la existencia de una relación estadísticamente significativa, ya que el valor de  $p$  es menor a 0.05. El elevado valor del Chi cuadrado indica una interacción sustancial entre las categorías evaluadas, mostrando que las decisiones, políticas y estrategias en la gestión municipal inciden directamente en los procesos y estructuras organizacionales. Con base en estos resultados, se acepta la hipótesis alterna, lo que sugiere que una gestión municipal efectiva es determinante para promover un desarrollo organizacional óptimo y sostenible en la municipalidad.

## Hipótesis específica 2

**H0:** No existe relación entre *la gestión municipal* con la satisfacción del ciudadano respecto a las *finanzas municipales* en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**H2:** Existe relación entre *la gestión municipal* con la satisfacción del ciudadano respecto a las *finanzas municipales* en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**Tabla 27**

*Resultado de la Hipótesis Específica 2*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	1821, 436a	396	0.000
Razón de verosimilitud	454.887	396	0.022
Asociación lineal por lineal	203.579	1	0.000
N de casos válidos	375		

**Fuente: Elaboración propia SPSS25**

El análisis de Chi cuadrado de Pearson, obtenido mediante el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS vs 25, realizado para evaluar la relación entre la gestión municipal y las finanzas municipales en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, arrojó un valor de Chi cuadrado de 1821.436, con 396 grados de libertad (df) y un nivel de significancia de  $p = 0.000$ . Estos resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, ya que el valor de significancia es menor al umbral establecido de 0.05. El elevado valor del Chi cuadrado refleja una fuerte interacción entre las categorías analizadas, sugiriendo que los niveles de gestión municipal tienen un impacto directo en la percepción y administración de las finanzas municipales. Asimismo, el número de grados de libertad refleja la complejidad de las dimensiones y categorías incluidas en el análisis. En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis alterna, confirmando que una gestión municipal eficiente y bien estructurada influye significativamente en las finanzas municipales, lo que resalta la necesidad de estrategias administrativas que fortalezcan este aspecto clave para el desarrollo local.

### Hipótesis específica 3

**H0:** No existe relación entre *la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.*

**H3:** Existe relación entre *la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.*

**Tabla 28**

*Resultado de la Hipótesis Específica 3*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	1461, 966a	462	0.000
Razón de verosimilitud	618.919	462	0.000
Asociación lineal por lineal	196.820	1	0.000
N de casos válidos	375		

**Fuente: Elaboración propia SPSS25**

El análisis de Chi cuadrado de Pearson, obtenido mediante el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS vs 25, realizado para evaluar la relación entre la gestión municipal y la gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, mostró un valor de Chi cuadrado de 1461.966, con 462 grados de libertad (df) y un nivel de significancia de  $p = 0.000$ . Estos resultados demuestran una relación estadísticamente significativa, ya que el valor de  $p$  es menor al nivel crítico de 0.05. El elevado valor del Chi cuadrado refleja una interacción considerable entre las categorías de las variables analizadas, indicando que la calidad de la gestión municipal influye directamente en los aspectos relacionados con la gobernabilidad, como la transparencia, la participación ciudadana y la eficacia administrativa. En conclusión, estos hallazgos respaldan la hipótesis alterna, destacando la importancia de fortalecer la gestión municipal como un factor clave para mejorar los niveles de gobernabilidad en la municipalidad.

#### **Hipótesis Específica 4**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre la *gestión municipal* con la satisfacción del ciudadano respecto a los *servicios* en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.

**Tabla 29**

*Resultado de la Hipótesis Específica 4*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	887,561a	297	0.000
Razón de verosimilitud	442.720	297	0.000
Asociación lineal por lineal	206.426	1	0.000
N de casos válidos	375		

**Fuente: Elaboración propia SPSS25**

El análisis de Chi cuadrado de Pearson, obtenido mediante el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS vs 25, para determinar la relación entre la gestión municipal y los servicios de la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023, arrojó un valor de Chi cuadrado de 887.561, con 297 grados de libertad (df) y una significancia de  $p = 0.000$ . Dado que el valor de  $p$  es menor a 0.05, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables. El valor del Chi cuadrado indica que las categorías de gestión municipal tienen un impacto notable en la percepción y provisión de servicios. Este resultado respalda la hipótesis alterna, subrayando que una gestión municipal eficiente es crucial para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Juanjuí durante el año 2023. Los resultados obtenidos confirman que existe una relación significativa entre ambas variables, lo que coincide con estudios previos que destacan la importancia de una administración eficiente y orientada al ciudadano para mejorar la percepción y calidad de los servicios públicos (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018)

El análisis estadístico a través de la prueba de chi-cuadrado evidenció que la gestión municipal influye significativamente en la satisfacción del ciudadano respecto a dimensiones específicas como el desarrollo organizacional ( $\chi^2 = 1104.158$ ;  $p = 0.000$ ), las finanzas municipales ( $\chi^2 = 1243.056$ ;  $p = 0.000$ ), la gobernabilidad ( $\chi^2 = 1461.966$ ;  $p = 0.000$ ) y los servicios municipales ( $\chi^2 = 887.561$ ;  $p = 0.000$ ). Estos resultados sugieren que una administración municipal eficiente y con una adecuada gestión de recursos impacta directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio recibido, en línea con lo postulado por el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

Los hallazgos de este estudio se alinean con investigaciones previas realizadas en otros contextos municipales. Por ejemplo, Carpio León (2020) analizó la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en el Cantón Baba, Ecuador, y concluyó que no existía una correlación significativa entre ambas variables. Esto contrasta con los resultados de la presente investigación, lo que sugiere que la percepción ciudadana puede variar dependiendo del contexto y la implementación de políticas de gestión municipal. Asimismo, Villa et al. (2017) encontraron que, en Riobamba, Ecuador, los ciudadanos percibían de manera positiva la calidad de los servicios públicos, lo que refuerza la importancia de una adecuada administración municipal para generar altos niveles de satisfacción.

En cuanto a las dimensiones del modelo SERVQUAL, la investigación evidenció que la tangibilidad de los servicios municipales, representada por la infraestructura y el equipamiento, es una de las dimensiones más valoradas por los ciudadanos. Esto respalda estudios previos que señalan la importancia de contar con instalaciones adecuadas y bien mantenidas para generar confianza en la gestión municipal (Zeithaml et al., 2018). Por otro lado, la confiabilidad, definida como la capacidad de la municipalidad para cumplir con los servicios prometidos de manera efectiva, también demostró ser un factor determinante en la satisfacción del usuario. En línea con ello, Armada (2015) en su estudio sobre la satisfacción

en los servicios deportivos municipales en Cartagena, España, evidenció que una gestión eficiente contribuye a mejorar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

En lo que respecta a la capacidad de respuesta, se identificó que la rapidez y eficiencia en la atención al ciudadano impacta significativamente en su percepción del servicio municipal. Esto coincide con estudios previos que indican que una atención oportuna y efectiva es clave para mejorar la satisfacción del usuario en entornos públicos (Matsumoto, 2014). Asimismo, la dimensión de seguridad, relacionada con el conocimiento y profesionalismo de los funcionarios municipales, resultó ser un aspecto clave en la confianza ciudadana, respaldando hallazgos de investigaciones similares (Parasuraman et al., 1988). En este sentido, Pico-Caballero (2023) encontró en su estudio sobre la gestión pública en el Municipio de Portoviejo que los ciudadanos percibían con mayor satisfacción aquellos servicios en los que se priorizaba la atención eficiente y profesional. Por otro lado, la empatía, entendida como la atención personalizada y el entendimiento de las necesidades del ciudadano, mostró una relación moderada con la satisfacción ciudadana. Esto sugiere que, si bien la gestión municipal debe enfocarse en mejorar la infraestructura y la eficiencia operativa, también es fundamental que se promueva una cultura de servicio orientada al ciudadano, donde los funcionarios públicos comprendan y atiendan las necesidades específicas de la población. En esta línea, (Bañuelos et al., 2023) encontraron que, en Zacatecas, México, la satisfacción ciudadana estaba influenciada por factores como la infraestructura y la calidad del trato por parte de los servidores públicos, lo que resalta la importancia de fortalecer esta dimensión en la gestión municipal. Finalmente, al comparar estos resultados con otros estudios sobre administración pública en el Perú, se puede observar que la tendencia a mejorar la satisfacción ciudadana a través de una mejor gestión municipal es una constante en diversas municipalidades. Por ejemplo, Flores Ramos (2022) encontró que en el distrito de San Cristóbal-Calacoa la gestión municipal no contribuía significativamente a la satisfacción de los ciudadanos, mientras que Gavilán & Bernardo (2021) evidenciaron en Huamancaca Chico que la relación entre ambas variables era positiva y significativa. Esto refuerza la necesidad de implementar estrategias de modernización, capacitación y optimización de los recursos municipales para mejorar la calidad de los servicios y la percepción ciudadana. En síntesis, los hallazgos del estudio confirman la importancia de una gestión municipal eficiente y orientada a la calidad del servicio, destacando la relevancia del modelo SERVQUAL como herramienta de medición. A partir de estos resultados, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Juanjuí fortalecer sus políticas de atención al ciudadano, mejorar la infraestructura de sus servicios y promover una cultura organizacional enfocada en la excelencia y la confianza pública.

## V. CONCLUSIONES

1. El análisis de Chi cuadrado ( $\chi^2 = 4076.856$ ,  $df = 1419$ ,  $p = 0.000$ ) evidencia una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juanjuí. Estos resultados sugieren que la calidad de la administración municipal influye directamente en la percepción ciudadana sobre los servicios recibidos, destacando la necesidad de optimizar los procesos administrativos para mejorar la satisfacción de los usuarios.
2. Cada una de las dimensiones de la gestión municipal—desarrollo, finanzas municipales, gobernabilidad y servicios—presentó una relación significativa con la variable de satisfacción del usuario. En particular, el análisis de Chi cuadrado para gobernabilidad ( $\chi^2 = 1461.966$ ,  $df = 462$ ,  $p = 0.000$ ) y finanzas municipales ( $\chi^2 = 1821.436$ ,  $df = 396$ ,  $p = 0.000$ ) demuestra que estos factores juegan un papel crucial en la percepción ciudadana, evidenciando que una administración eficiente y transparente impacta positivamente en la experiencia del usuario.
3. El análisis de la variable dependiente refleja que la mayoría de los encuestados presentan una satisfacción moderada respecto a los servicios municipales. Sin embargo, los niveles de insatisfacción son significativos en dimensiones como la capacidad de respuesta y la fiabilidad del servicio, lo que resalta la necesidad de fortalecer estos aspectos para incrementar la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.
4. Los cuestionarios utilizados en la investigación demostraron una alta fiabilidad, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.786 para la variable "Gestión Municipal" y 0.926 para "Satisfacción del Usuario". Esto valida la consistencia interna de los instrumentos aplicados, asegurando que los datos recopilados son confiables para la interpretación estadística y la formulación de estrategias de mejora en la gestión pública.
5. Los hallazgos de este estudio sugieren que la gestión municipal debe centrarse en mejorar la gobernabilidad, la eficiencia financiera y la prestación de servicios para fortalecer la satisfacción ciudadana. Además, la implementación de políticas públicas orientadas a la transparencia, la participación ciudadana y la optimización de recursos contribuiría a una administración más efectiva y alineada con las necesidades de la población.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Con base en la relación identificada entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en el desarrollo organizacional, se recomienda fortalecer la estructura y procesos internos del municipio mediante la capacitación continua del personal, la modernización administrativa y la optimización de los canales de comunicación entre funcionarios y ciudadanos.
2. Dado que la percepción ciudadana sobre la satisfacción está influenciada por la administración de las finanzas municipales, es necesario mejorar la eficiencia en la ejecución presupuestaria, garantizando una distribución equitativa de los recursos y una mayor transparencia en el manejo financiero, con el fin de generar confianza en la comunidad.
3. La relación entre gobernabilidad y satisfacción ciudadana destaca la importancia de una gestión abierta e inclusiva. Se recomienda establecer mecanismos de participación ciudadana, como audiencias públicas, mesas de trabajo y consultas populares, para que los ciudadanos puedan contribuir activamente en la toma de decisiones municipales.
4. La relación entre la gestión municipal y la percepción ciudadana sobre los servicios municipales indica la necesidad de optimizar su calidad, accesibilidad y eficiencia. Se sugiere la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación continua de los servicios, con el propósito de identificar áreas de mejora y garantizar una atención eficaz.
5. Para mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión municipal, es fundamental fortalecer los mecanismos de transparencia. Se recomienda la publicación periódica de informes de gestión y la habilitación de plataformas digitales para la consulta de información sobre proyectos, presupuestos y ejecución de obras municipales.
6. Con el fin de mejorar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, se sugiere implementar campañas de educación cívica que informen a la población sobre el funcionamiento del gobierno local, sus competencias y las formas en que pueden participar activamente en la toma de decisiones.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, Á. (2014). Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en instituciones de régimen disciplinario. *Sapienza Organizacional*, 1, 125. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056602002>
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología De La Investigación* (1era ed., Vol. 1). Enfoques Consulting EIRL. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Armada Ros, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.*
- Armstrong, G. (Gary M. ), & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales y Humanísticas* . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9285978>
- Beckhard, R. (1973). *Organization Development: Strategies and Models Reading* (Vol. 2). Fondo Educativo Interamericano.
- Bonett, D. C., Aguilar, A. S., Jáuregui, E., Asesora, L., Lucía, P., Torres, G., Olivares, M., Marisol, H., Mulatillo, V., Jenniffer, E., & Erazo, G. (2022). *Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)
- Bravo Vilela, L. I., & Sánchez Dávila, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6388–6426. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.776](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.776)
- Camou, A. (2020). Gobernabilidad y Democracia. *Instituto Nacional Electoral*. <https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CDCD-06.pdf>
- Carpio León, M. de J. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. 1–88. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. (2008). XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019.

- ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Chanamé Zapata, C. E. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración* (H. Serrano, Ed.; Décima edición). Mac Graw Hill.
- Chingang, D., & Lukong, P. (2010). *Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction. An Empirical study of grocery stores in Umea* [Universidad de Umea]. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2%3A327600/fulltext01>
- Congreso de la República de Perú. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Congreso de la República del Perú. (2021). *Ley de Tributación Municipal* (Decreto legislativo N° 776). Congreso de la República del Perú. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley\\_de\\_Tributaci%C3%B3n\\_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Contraloría General de la República. (2023). *Informe Ejecutivo de Gestión 2022* (pp. 1–332). Contraloría General de la República. [www.gob.pe/contraloria](http://www.gob.pe/contraloria)
- Córdova, C. (2019). *Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018* [Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133434>
- Cordova, R. (2024). *Gestión calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2023* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133434>
- Defensoría del Pueblo. (n.d.). Retrieved February 7, 2025, from [https://www.defensoria.gob.pe/areas\\_tematicas/servicios-publicos-de-calidad/](https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/servicios-publicos-de-calidad/)
- FAO. (n.d.). *Análisis para la gobernanza municipal | Guide for Monitoring and Evaluating Land Administration Programs | Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Retrieved February 6, 2025, from <https://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/guia-practica-evaluacion/analisis-gobernanza-municipal/es/?>

- Flores Ramos, V. E. (2022). *Gestión Municipal y su incidencia en la Satisfacción del Ciudadano del distrito de San Cristóbal- Calacoa, 2020*. <https://repositorio.unam.edu.pe/items/07523d0e-2b9e-4189-8a68-292284864be4>
- Galinelli, B., Migliore, A., Pau, M. V., Giroto, L. M., Marín, G. H., Pagani, M. L., Payo, M. A., García, E. M., Quintans, N. B., Diazz, L. V., Milito, E., Arrupe, M. G., Lohlé, T., & Zanzottera, M. M. (2015). Estudios sobre Gestión Pública. *Estudios Sobre Gestión Pública: Aportes Para La Mejora de Las Organizaciones Estatales En El Ámbito Provincial*, 11–34. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/50099>
- Garbanzo-Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación Organizational Development and Change Processes in Educational Institutions, a Challenge for The Management of Education. *Revista Educación*, 40(1), 2215–2644. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- García, M. (2013). *El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: una propuesta de intervención interactiva* [Universidad Autónoma de México]. [https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-desarrollo-organizacional-en-las-pequenas-empresas-una-propuesta-de-intervencion-interactiva-83700?c=B2YdyA&d=false&q=\\*&i=2&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-desarrollo-organizacional-en-las-pequenas-empresas-una-propuesta-de-intervencion-interactiva-83700?c=B2YdyA&d=false&q=*&i=2&v=1&t=search_0&as=0)
- Gavilán Rojas, M. I., & Clemente Bernardo, J. V. (2021). *Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2019*. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3450>
- Gonzales, R., Gasco, J., & Llopis, J. (2012). *Participación y satisfacción del ciudadano en la Gestión Pública: un estudio en el ámbito de la administración local* (Vol. 58) [Universidad de Alicante]. <http://hdl.handle.net/10045/25555>
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/389/3893627006/>
- Gutierrez, J. (2016). *Calidad De Los Servicios De Saneamiento Básico y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Distrito De Juanjui – Provincia De Mariscal Cáceres 2016*. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/2500>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). MacGraw Hill.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2016). *Perú: Estadísticas de Gestión Municipal 2011-2015*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1399/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1399/libro.pdf)
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. Ellis. (2015). *Practical research : planning and design*.  
[https://www.researchgate.net/publication/243783609\\_The\\_Research\\_Methods\\_Knowledge\\_Base](https://www.researchgate.net/publication/243783609_The_Research_Methods_Knowledge_Base)
- Lingán, Y., Ramón, A., Flores, C., Flores, G., & Capcha, J. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. *Revista de Climatología*, 24, 722–729.  
<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>
- Lopez, H., Aquije Mirna, Garay; Luis, Guzmán Maritza, Vásquez Jorge, & Mavila, J. (2021). Vista de La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>
- López López, A. D. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 11(1), 28–35.  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018*.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Scielo*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Molina, H. (2000). El Desarrollo Organizacional como Facilitador del Cambio. *Estudios Gerenciales*, 13–25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207701>
- Montecinos, E. (2012). Gestión municipal participativa: entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 345–364.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348009>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*, 12–40.
- Pico-Caballero, G. B. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. 7(4), 1102–1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. 12(2), 248–252.
- Requena Calderón, M., & Absi Drobkova, A. (2021, September 16). *Ciudades peruanas: sin planificación, con documentos vacíos y crecimiento informal*. <https://data.larepublica.pe/ciudades-peruanas-sin-planificacion-con-documentos-vacios-y-crecimiento-informal/>
- Rodríguez, P. G., Valiño, P. C., & Burguete, J. L. V. (2008). Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones Públicas locales. *ICADE. Revista de La Facultad de Derecho*, 75, 291–313. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/338>
- Rodríguez, V. (2011). La gobernabilidad: el debate de un concepto cambiante. *Más Poder Local*, ISSN-e 2172-0223, N.º. 7, 2011, Págs. 48-49, 7, 48–49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3765995&info=resumen&idoma=SPA>
- San Martín Resultados definitivos (Tomo 1)*. (2018).
- Seoane, T., Martín, J., Martín-Sánchez, E., Lurueña-Segovia, S., Alonso Moreno, F., & Bulevar, E. C. (2007). Selección de la muestra: técnicas de muestreo y tamaño muestral. *Revista Formación Continua*, 356–361.
- Solís Salazar, R. M., Salgado Guzmán, S. A., & Montiel Rodriguez, D. A. (2019). Retos de la Gestión Municipal: entre la autonomía y la gestión. Challenges of municipal management: between autonomy and management. *Horizontes de La Contaduría En Las Ciencias Sociales*, 10, 122. <https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4th ed.). [www.noriega.com.mx](http://www.noriega.com.mx)
- Tapia Puscán, J. L. (2021). *Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76671>

- Villa Sánchez, H. V., Cando Zumba, A. del R., Alcoser Cantuña, F. E., & Ramos Morocho, R. A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(4), 55–71.  
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing Company.
- Zambrano Barrios, A. (2006). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. In 2006 (1° Edición).  
<https://books.google.com.ec/books?id=fxiLmRKCLtkC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Zapata Cossio, W. E. (2018). La gestión municipal y su relación con el ordenamiento territorial en el distrito de Santa Rosa De Quives, Lima. In *Universidad Nacional Federico Villarreal*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3087>
- Zavaleta, R. (2022). *Gestión municipal con la calidad del servicio público en una municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2021*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99193>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Vol. 7th).

# ANEXOS

## ANEXO 1: Instrumento de recolección de información

### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

#### CUESTIONARIO

Estimado señor(a):

El presente cuestionario pertenece a la investigación denominada:

**“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE JUANJUÍ 2023”**

#### Datos Generales:

Por favor Marque con una (X) en el recuadro que corresponda:

- Edad: .....
- Sexo: (M) - (F)
- Nivel de Educación: Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Universitario ( )
- Ocupación: Sector Privado ( ) Sector Público ( ) Independiente ( )
- Tiempo de vivencia en la localidad: 1 a 5 años ( ), 6 a 10 años ( ), 11 a 15 años ( ) 16 a 20 años ( ), 21 a 25 años ( ), 26 a más años ( )

Por favor, leer bien las preguntas y marque su respuesta con un (X), teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

#### Encuesta: Variable: Gestión Municipal

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES				
			Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
GESTIÓN MUNICIPAL	Desarrollo	1. La Municipalidad funciona de acuerdo a objetivos y metas					
		2. Se cumple el Plan de Reordenamiento Territorial					

		La Municipalidad cuenta con personal calificado					
		La mecanización del sistema administrativo beneficia a la población					
	<b>Finanzas municipales</b>	5. Se ha perfeccionado y recuperado la recaudación					
		6. La ejecución de proyectos es eficiente					
		Las tasas municipales corresponden a los servicios prestados					
		8. Se ejecuta el presupuesto asignado.					
	<b>Gobernabilidad</b>	9. La ciudadanía se siente organizada					
		10. Se permite el acceso a la información					
		Se promueve la participación ciudadana					
		Existen políticas institucionalizadas adecuadas a las necesidades de la población					
	<b>Servicios</b>	Los servicios municipales son eficientes					
		14. La atención al público es eficiente					
		Los actores sociales participan en los proyectos					

### Encuesta N°02 CUESTIONARIO SERVQUAL- SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

VARIABLE	DIMENSIONE	ITEMS	OPCIONES				
			Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Elementos Tangibles	El personal administrativo tiene equipos de apariencia.					
		Los elementos materiales: (folletos, avisos) son visualmente atractivos.					
		Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					

<b>Fiabilidad o prestación del servicio</b>	Tengo el servicio que esperaba					
	El personal administrativo de servicios promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple					
	Cuando tengo un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.					
	El personal administrativo realiza bien el servicio la primera					
<b>Capacidad de respuesta</b>	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.					
	9. Hay disponibilidad del personal administrativo para atenderme.					
	10. Si necesito resolver algunas dudas se me atiende en un período razonable.					
<b>Seguridad</b>	11. El comportamiento de los administrativos me inspira confianza y seguridad.					
	12. Los funcionarios demuestran igualdad para todos los clientes.					
<b>Empatía</b>	Recibí atención individualizada.					
	14. Los funcionarios demuestran amabilidad y buen trato.					
	15. El personal administrativo se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos.					
	16. Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios.					
	El personal administrativo entiende las necesidades específicas del ciudadano.					

**ANEXO 2: Ficha Técnica**

**Variable 1. Gestión Municipal**

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	<b>Cuestionario de Gestión Municipal</b>
<b>Autor y diseño:</b> Salas (2025)	<b>Original:</b> Mg. Vladimir Edwin Flores Ramos (2022)
	<b>Adaptación:</b> Br. Allizon Stephanie Salas Vega
<b>Objetivo del instrumento</b>	Describir la variable Gestión Municipal y sus dimensiones
<b>Usuario</b>	Ciudadanos del distrito de Juanjui en el período 2024.
<b>Forma de Administración o modo de aplicación</b>	Instrumento aplicado mediante la plataforma virtual Google Forms.
<b>Valide (presentar constancia de validación de expertos)</b>	Validado por tres especialistas expertos en la temática abordada.
<b>Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)</b>	Confiabilidad del Alfa de Crombach: 0.786

**Variable 2. Satisfacción del Usuario**

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	<b>Cuestionario de Satisfacción del Usuario</b>
<b>Autor y diseño:</b> Salas (2025)	<b>Original:</b> Mg. Vladimir Edwin Flores Ramos (2022)
	<b>Adaptación:</b> Br. Allizon Stephanie Salas Vega
<b>Objetivo del instrumento</b>	Describir la variable Satisfacción del Usuario y sus dimensiones
<b>Usuario</b>	Ciudadanos del distrito de Juanjui en el período 2024.
<b>Forma de Administración o modo de aplicación</b>	Instrumento aplicado mediante la plataforma virtual Google Forms.
<b>Valide (presentar constancia de validación de expertos)</b>	Validado por tres especialistas expertos en la temática abordada.
<b>Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)</b>	Confiabilidad del Alfa de Crombach: 0.926

**ANEXO 3:** Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Técnica</b>	<b>Escala</b>
<b>Gestión Municipal</b>	"Entiende las actividades llevadas a cabo por las entidades y entes locales con el propósito de alcanzar los objetivos y alcanzar las metas delineadas en los planes y programas operativos, a través de la coordinación de recursos humanos, materiales y financieros." (Zapata, 2018)	<b>Desarrollo Organizacional</b>	La Municipalidad Funciona de acuerdo a objetivos y metas. Se cumple el Plan de Reordenamiento Territorial. La Municipalidad cuenta con personal calificado. La mecanización del sistema administrativo beneficia a la población.	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Finanzas Municipales</b>	Se ha perfeccionado y recuperado la recaudación. La ejecución de proyectos es eficiente. Las tasas Municipales corresponden a los servicios prestados. Se ejecuta el presupuesto asignado.	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Gobernabilidad</b>	La ciudadanía se encuentra organizada. Se permite el acceso a la información. Se promueve la participación ciudadana. Existen políticas institucionalizadas focalizadas.	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Servicios</b>	Los servicios municipales son eficientes. La atención al público es eficiente. Los actores sociales participan en los proyectos.	Cuestionario	Encuesta	Likert

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Técnica</b>	<b>Escala</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	La satisfacción del usuario es producto de lo que el cliente espera de un bien y servicio y la percepción de lo que después recibe. (Parasuraman et al., 1985)	<b>Elementos Tangibles</b>	El empleado tiene equipos de apariencia moderna Los elementos materiales: (folleto, avisos) son visualmente atractivos Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Fiabilidad o presentación en el servicio</b>	El servicio responde a lo que usted esperaba Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo Cuando un ciudadano tiene un problema, el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo El empleado realiza bien el servicio la primera vez	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Capacidad de respuesta</b>	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio Hay disponibilidad del empleado para atenderle Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Seguridad</b>	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad Los funcionarios demuestran igualdad para todos sus clientes	Cuestionario	Encuesta	Likert
		<b>Empatía</b>	Usted recibió atención individualizada Los empleados demuestran amabilidad y buen trato El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios o ciudadanos Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios El empleado atiende las necesidades específicas del ciudadano	Cuestionario	Encuesta	Likert

## ANEXO 4: Carta de presentación

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, ~~Allison~~ **Stephanie Salas Vega**, identificado con DNI N° 72842003, egresado de la Maestría en **AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**, me dirijo a ustedes con el fin de presentar la tesis titulada: **"GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJUÍ, 2023"**, que he elaborado bajo la dirección del **Mg. Terrence Toribio, Nadia Consuelo**, profesora titular de la misma institución.

A través de esta carta, **declaro que he solicitado y obtenido todos los permisos necesarios** para la realización de la investigación que sustenta esta tesis. Los permisos correspondientes fueron solicitados y aprobados por las autoridades pertinentes. Además, se han cumplido con los requisitos establecidos por la **Comisión de Ética de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**, y todos los procedimientos fueron debidamente autorizados conforme a las normativas y regulaciones vigentes.

Asimismo, garantizo que se han seguido los protocolos éticos y legales requeridos para el acceso a datos de instituciones públicas y privadas, así como el uso de la información relacionada con los estadios de salud en la población. Todos los documentos que respaldan los permisos y acuerdos relacionados con esta investigación se encuentran disponibles para su consulta y verificación si fuera necesario.

Aseguro que el contenido de esta tesis se ha realizado con total respeto a los principios éticos de la investigación científica, sin infringir ninguna norma legal, ni de propiedad intelectual, y que los resultados obtenidos reflejan de manera fiel y honesta el proceso de investigación realizada.

## ANEXO 5: Carta de autorización de recojo de datos

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, ~~Alisona~~ **Stephanie Salas Vega**, identificado con DNI N° 72842003, egresado de la Maestría en **AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**, me dirijo a ustedes con el fin de presentar la tesis titulada: **“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJULI, 2023”**, que he elaborado bajo la dirección del **Mg. Terrence Toribio, Nadia Consuelo**, profesora titular de la misma institución.

A través de esta carta, **declaro que he solicitado y obtenido todos los permisos necesarios** para la realización de la investigación que sustenta esta tesis. Los permisos correspondientes fueron solicitados y aprobados por las autoridades pertinentes. Además, se han cumplido con los requisitos establecidos por la **Comisión de Ética de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**, y todos los procedimientos fueron debidamente autorizados conforme a las normativas y regulaciones vigentes.

Asimismo, garantizo que se han seguido los protocolos éticos y legales requeridos para el acceso a datos de instituciones públicas y privadas, así como el uso de la información relacionada con los estudios de salud en la población. Todos los documentos que respaldan los permisos y acuerdos relacionados con esta investigación se encuentran disponibles para su consulta y verificación si fuera necesario.

Aseguro que el contenido de esta tesis se ha realizado con total respeto a los principios éticos de la investigación científica, sin infringir ninguna norma legal, ni de propiedad intelectual, y que los resultados obtenidos reflejan de manera fiel y honesta el proceso de investigación realizado.

## ANEXO 6: Consentimiento informado

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, ~~Olivia~~ **Stephanie Salas Vega**, identificado con DNI N° 71842003, egresado de la Maestría en **AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**, me dirijo a ustedes con el fin de presentar la tesis titulada: **“GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJULI, 2023”**, que he elaborado bajo la dirección del **Mg. Terrance Teribio, Nadia Conuelo**, profesora titular de la misma institución.

A través de esta carta, **declaro que he solicitado y obtenido todos los permisos necesarios** para la realización de la investigación que sustenta esta tesis. Los permisos correspondientes fueron solicitados y aprobados por las autoridades pertinentes. Además, se han cumplido con los requisitos establecidos por la **Comisión de Ética de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**, y todos los procedimientos fueron debidamente autorizados conforme a las normativas y regulaciones vigentes.

Asimismo, garantizo que se han seguido los protocolos éticos y legales requeridos para el acceso a datos de instituciones públicas y privadas, así como el uso de la información relacionada con los estudios de salud en la población. Todos los documentos que respaldan los permisos y acuerdos relacionados con esta investigación se encuentran disponibles para su consulta y verificación si fuera necesario.

Aseguro que el contenido de esta tesis se ha realizado con total respeto a los principios éticos de la investigación científica, sin infringir ninguna norma legal, ni de propiedad intelectual, y que los resultados obtenidos reflejan de manera fiel y honesta el proceso de investigación realizada.

**ANEXO 7: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre desarrollo organizacional y la satisfacción del ciudadano en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre finanzas municipales y la satisfacción del ciudadano en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobernabilidad y la satisfacción del ciudadano en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre servicios y la satisfacción del ciudadano en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre gestión municipal y la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto al desarrollo organizacional en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a las finanzas municipales en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a la gobernabilidad en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023.</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios en el distrito Municipal de Juanjuí, 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ALTERNATIVA</b></p> <p>Existe relación entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, año 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS NULA</b></p> <p>No existe relación entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, año 2023.</p>	<p><b>V.I. GESTIÓN MUNICIPAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo Organizacional</li> <li>• Finanzas Municipales</li> <li>• Gobernabilidad</li> <li>• Servicios</li> </ul> <p><b>V.D. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos Tangibles</li> <li>• Fiabilidad o presentación en el Servicio</li> <li>• Capacidad de Respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica, con enfoque cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental/ Correlacional</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo</p> <p><b>Población y muestra:</b> Población: 15'775 pobladores Muestra: 2080 encuestados</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>



Trujillo, 03 de mayo del 2024

**Dr. José Tarrillo Paredes**

Presente:

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por **Allizon Stephanie Salas Vega** estudiante del Programa de maestría en **Auditoría y Gestión Pública**. de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjuí, 2023**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dr. José Tarrillo Paredes**  
DNI: 40223828  
Administración de Negocios  
Teléfono: 916665896

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	x					
02	x					
03		X				
04		X				
05		X				
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: TARRILLO PAREDES JOSÉ  
COLEGIATURA: NO APLICA  
DNI: 40223528



Dr. José Tarrillo Paredes  
DNI: 40223528  
Administración de Negocios

Fecha: 03/05/2024



Trujillo, 03 de mayo del 2024

**Dr. José Tarrillo Paredes**

Presente:

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por **Allizon Stephanie Salas Vega** estudiante del Programa de maestría en **Auditoría y Gestión Pública**. de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjuí, 2023**

En tal sentido conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dr. José Tarrillo Paredes**  
DNI: 40221028  
Administración de Negocios  
Teléfono: 916665896

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	x					
02	x					
03		X				
04		X				
05		X				
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		x				

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: TARRILLO PAREDES JOSÉ  
COLEGIATURA: NO APLICA  
DNI: 40223528



Dr. José Tarrillo Paredes  
DNI: 40223528  
Administración de Negocios

Fecha: 03/05/2024



Trujillo, 29 de abril del 2024

**Mg. Uvencia Reyes de la Cruz**

Presente:

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por **Allizon Stephanie Salas Vega** estudiante del Programa de maestría en **Auditoría y Gestión Pública**. de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjuí, 2023**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Uvencia Reyes de la Cruz  
DNI: 48214025 Teléfono: 968701983

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.


Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07	X					
08		X				
09	X	X				
10	X					
11		X				
12		X				
13		X				
14	X					
15		X				

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: DE LA CRUZ REYES UVENCIA  
COLEGIATURA: NO APLICA  
DNI: 48214025

  
Firma

Fecha: 29/04/2024

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE 2)**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Reyes de la Cruz Uvencia
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Peruana Unión - Tarapoto
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Instrumento de medición para la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.
- 1.4 Autor del instrumento: Elaborado por Vladimir Flores, Modificado por Allison Salas
- 1.5 Título de la Investigación: Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjul, 2023

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															x						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					x
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					x
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia entre indicadores y dimensiones, por lo que es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94

Lugar y Fecha: 29 de abril del 2024



Uvencia Reyes de la Cruz  
DNI: 48214025 Teléfono: 968701983

Trujillo, 29 de abril del 2024

**Mg. Uvencia Reyes de la Cruz**

Presente:

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por **Allizon Stephanie Salas Vega** estudiante del Programa de maestría en **Auditoría y Gestión Pública**. de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjuí, 2023**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Uvencia Reyes de la Cruz  
DNI: 48214025 Teléfono: 968701983

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E**= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.


Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02	X					
03	X					
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08	X					
09	X					
10						
11		X				
12		X				
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: DE LA CRUZ REYES UVENCIA  
COLEGIATURA: NO APLICA  
DNI: 48214025



Firma

Fecha: 29/04/2024



Trujillo, 29 de abril del 2024

**Mg. Víctor Andrés Saldaña García**

Presente:

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por **Allizon Stephanie Salas Vega** estudiante del Programa de maestría en **Auditoría y Gestión Pública**. de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjuí, 2023**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
Víctor Andrés Saldaña García  
DNI: 71478452 Teléfono: 920030715

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03	X					
04		X				
05		X				
06	X					
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11	X					
12		X				
13	X					
14	X					
15		X				

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: SALDAÑA GARCÍA VICTOR ANDRES  
COLEGIATURA: 40986  
DNI: 71478452



---

Firma

Fecha: 29/04/2024

2

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE 2)**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Saldaña García Víctor Andrés
- 1.2 Institución donde labora: Instituto superior privado Amazónico - Tarapoto
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Instrumento de medición para la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano.
- 1.4 Autor del instrumento: Elaborado por Vladimir Flores, Modificado por Allison Salas
- 1.5 Título de la Investigación: Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjul, 2023

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				x		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					x	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					x	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia entre indicadores y dimensiones, por lo que es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y Fecha: 29 de abril del 2024



Víctor Andrés Saldaña García  
DNI: 71478452 Teléfono: 920030715

Trujillo, 29 de abril del 2024

**Mg. Víctor Andrés Saldaña García**

Presente:

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por **Allizon Stephanie Salas Vega** estudiante/egresado del Programa de maestría en **Auditoría y Gestión Pública**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: **Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Juanjuí, 2023**

En tal sentido conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento (s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



-----  
Víctor Andrés Saldaña García  
DNI: 71478452 Teléfono: 920030715

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.  
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		x				
02		x				
03	x					
04		x				
05	x					
06	x					
07		x				
08		x				
09	x					
10	x					
11		x				
12	x					
13		x				
14	x					
15	x					
16		x				
17	x					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: SALDAÑA GARCÍA VICTOR ANDRES  
COLEGIATURA: 40986  
DNI: 71478452



---

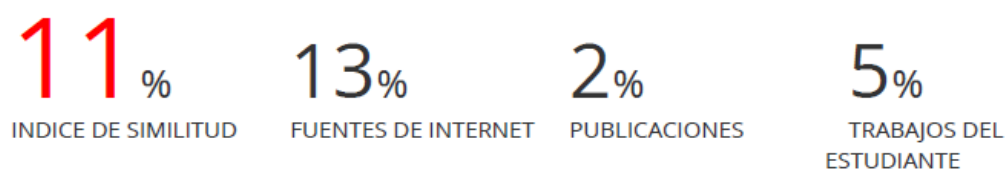
Firma

Fecha: 29/04/2024

## ANEXO 9: Reporte Turnitin

### GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUANJUÍ, 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.repositorio.unam.edu.pe">www.repositorio.unam.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 1%