

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS:**

### **GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE HUARANGO, PROVINCIA DE SAN IGNACIO, REGIÓN CAJAMARCA, 2019-2020**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: EINSTEIN BRAVO CAMPOS**

Asesor:

**Dr. SEGUNDO ELOY TUESTA BARDALES**

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by  
**EINSTEIN BRAVO CAMPOS**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

### **TESIS APROBADA:**

### **GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE HUARANGO, PROVINCIA DE SAN IGNACIO, REGIÓN CAJAMARCA, 2019-2020**

Para optar el Grado Académico de

### **MAESTRO EN CIENCIAS**

### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: EINSTEIN BRAVO CAMPOS**

### **JURADO EVALUADOR**

Dr. Segundo Eloy Tuesta Bardales  
Asesor

Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz  
Jurado Evaluador

Dr. Luis Octavio Silva Chávez  
Jurado Evaluador

Dr. Oscar David Carmona Álvarez  
Jurado Evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2023**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 11:00 horas, del día 27 de enero de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**, **Dr. LUIS OCTAVIO SILVA CHÁVEZ**, **Dr. OSCAR DAVID CARMONA ÁLVAREZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. SEGUNDO ELOY TUESTA BARDALES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE HUARANGO, PROVINCIA DE SAN IGNACIO, REGIÓN CAJAMARCA, 2019-2020"; presentado por el Bachiller en Administración Pública, **EINSTEIN BRAVO CAMPOS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobada con la calificación de 17.00 (Exceles) la mencionada Tesis; en tal virtud, el Bachiller en Administración Pública, **EINSTEIN BRAVO CAMPOS**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:40 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dr. Segundo Eloy Tuesta Bardales**  
Asesor

.....  
**Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Luis Octavio Silva Chávez**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Oscar David Carmona Álvarez**  
Jurado Evaluador

## DEDICATORIA

*A Dios, por haberme dado la vida y así poder hacer uso de sus infinitas maravillas naturales, para ser un hombre profesional de bien ante la sociedad, recursos naturales y del medio ambiente*

*A mi hija Ivi Mahelet Bravo Díaz, fuente de inspiración y esfuerzo, mi esposa Merliza Díaz Pérez, por su apoyo incondicional en todo, y familia que me rodea  
Díaz Pérez*

*A mis padres Liduvina Campos Sánchez y Ciro Del Carmen Bravo Ruíz y*

*A mis hermanos Will Smith Bravo Campos, Cleini Bravo Campos y sobrinas*

## **AGRADECIMIENTO**

*i. Deseo expresar de todo corazón, mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que me brindaron su colaboración y sus conocimientos de manera incondicional y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación, tanto usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huarango.*

## EPÍGRAFE

*Las Administraciones Publicas constituyen los instrumentos con lo que se sustentan los estados para desarrollar políticas públicas que instrumentan los gobiernos con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones y facilitar la prestación de servicios básicos de una sociedad con el fin de garantizar su bienestar social.*

(Camarasa, J. 2004)

*“Nunca consideres el estudio como una obligación sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”.*

*Albert Einstein*

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema .....	2
1.1.3. Formulación del problema .....	4
1.2. Justificación de la investigación .....	4
1.3. Delimitación de la investigación .....	5
1.4. Limitaciones.....	5
1.5. Objetivos.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Marco teórico.....	6
2.1.1. Marco legal.....	6
2.1.2. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.3. Bases Teóricas.....	12
2.1.4. Marco conceptual. ....	32
2.1.5. Definición de términos básicos .....	35
CAPÍTULO III.....	37
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	37
1.1. Hipótesis .....	37
1.2. Variables .....	37



1.3. Operacionalización de las variables .....	38
CAPÍTULO IV .....	41
MARCO METODOLÓGICO .....	41
4.1. Ubicación geográfica de la investigación.....	41
4.2. Métodos de investigación.....	43
4.3. Tipo y diseño de la investigación.....	44
4.4. Población, muestra y unidad de análisis.....	46
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	47
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos .....	48
4.7. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos .....	48
4.8. Procedimiento de recolección de datos.....	50
4.9. Estrategias para el tratamiento estadístico.....	50
4.10. Estrategias para el tratamiento estadístico .....	51
CAPÍTULO V .....	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
APÉNDICES.....	100
ANEXOS.....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	38
Operacionalización de Variables.....	38
Tabla 2.....	52
Valores de interpretación de correlación según r de Pearson .....	52
Tabla 03.....	53
Percepción sobre ¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra?.....	53
Tabla 04.....	54
Percepción sobre ¿Qué le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias? .....	54
Tabla 05.....	56
Percepción sobre ¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios? .....	56
Tabla 06.....	57
Percepción sobre ¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo? .....	57
Tabla 07.....	59
Percepción sobre ¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas?....	59
Tabla 08.....	60
Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma? .....	60
Tabla 09.....	61
Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud? .....	61
Tabla 10.....	62
Percepción sobre ¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos? .....	62
Tabla 11.....	64

Percepción sobre ¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal?	64
Tabla 12.....	65
Percepción sobre ¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?.....	65
Tabla 13.....	66
Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública? .....	66
Tabla 14.....	68
Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines? .....	68
Tabla 15.....	69
Percepción sobre ¿Como califica las actividades de reforestación? .....	69
Tabla 16.....	71
Satisfacción respecto a la gestión social del alcalde de la Municipalidad Distrital de Huarango.....	71
Tabla 17.....	72
Satisfacción respecto al Cumplimiento de la ejecución de obras por la Municipalidad Distrital de Huarango .....	72
Tabla 18.....	74
Satisfacción respecto a las políticas de desarrollo de la Municipalidad Distrital de Huarango.....	74
Tabla 19.....	76
Tabulación cruzada, Gestión Municipal * Satisfacción de la población.....	76
Tabla 20.....	76
Determinación prueba de Chi-cuadrado, Gestión Municipal * Satisfacción de la población .....	76
Tabla 21.....	77
Determinación correlación, Gestión Municipal * Satisfacción de la población .....	77
Tabla 22.....	78

Tabulación cruzada, Gestión Municipal * Satisfacción con la gestión social del alcalde ...	78
Tabla 23.....	78
Determinación prueba de Chi-cuadrado, Gestión Municipal * Satisfacción con la gestión social del alcalde .....	78
Tabla 24.....	80
Tabulación cruzada, Gestión Municipal * Satisfacción con el cumplimiento de la ejecución de obras.....	80
Tabla 25.....	80
Determinación prueba Chi-cuadrado, Gestión Municipal * Satisfacción con el cumplimiento de la ejecución de obras .....	80
Tabla 26.....	81
Tabulación cruzada, Gestión Municipal * Satisfacción con las políticas de desarrollo .....	81
Tabla 27.....	82
Determinación prueba Chi-cuadrado, Gestión Municipal * Satisfacción con las políticas de desarrollo.....	82
Tabla 28.....	82
Determinación correlación entre Gestión Municipal con Satisfacción de la Población (dimensiones Gestión Social del alcalde, Cumplimiento de Ejecución de Obras y Políticas de Desarrollo) .....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ....	22
Competencias municipales .....	22
Figura 2. ....	42
Mapa de ubicación del Distrito de Huarango.....	42
Figura 3. ....	53
Percepción sobre ¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra? .....	53
Figura 4. ....	55
Percepción sobre ¿Qué le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias? .....	55
Figura 5. ....	56
Percepción sobre ¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios? .....	56
Figura 6. ....	58
Percepción sobre ¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo? .....	58
Figura 7. ....	59
Percepción sobre ¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas? ....	59
Figura 8. ....	60
Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma? .....	60
Figura 9. ....	61
Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud? .....	61
Figura 10. ....	63
Percepción sobre ¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos? .....	63

Figura 11. ....	64
Percepción sobre ¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal? .....	64
Figura 12. ....	65
Percepción sobre ¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?.....	65
Figura 13. ....	67
Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública? .....	67
Figura 14. ....	68
Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines? .....	68
Figura 15. ....	69
Percepción sobre ¿Como califica las actividades de reforestación? .....	69
Figura 16. ....	71
Satisfacción respecto a la gestión social del alcalde de la Municipalidad Distrital de Huarango.....	71
Figura 17. ....	73
Satisfacción respecto al Cumplimiento de la ejecución de obras por la Municipalidad Distrital de Huarango.....	73
Figura 18. ....	74
Satisfacción respecto a las políticas de desarrollo de la Municipalidad Distrital de Huarango .....	74

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el Distrito de Huarango, Provincia de San Ignacio, Región Cajamarca, 2019-2020, tuvo como problema general ¿De qué manera incide la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango? El método utilizado es el descriptivo – correlacional, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 377 pobladores ciudadanos.

Se utilizó la encuesta como instrumento para recolectar información de cada variable, diseño bajo los criterios de la escala de Likert, consta de trece ítems para la variable gestión municipal y treinta y cinco ítems para la variable satisfacción de la población, cada uno cinco opciones de respuestas.

Se llegó a la conclusión de que la gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el Distrito de Huarango, debido a la deficiente gestión municipal hay una deficiente satisfacción de la población demostrado mediante el cálculo de correlación  $r$  de Pearson y la prueba Chi cuadrado; la gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a: gestión social del alcalde, nivel Sig. 0.000, ( $p < 0,01$ ) y una  $r = 0,791$ , en el cumplimiento de la ejecución de obras, nivel Sig. 0.000, ( $p < 0,01$ ) y una  $r = 0,778$  y con las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango, nivel Sig. 0.000, ( $p < 0,01$ ) y una  $r = 0,780$ , todos correlación muy significativa y positiva muy alta. Resultados que permitieron recomendar simplificación administrativa, atención personalizada al usuario, fortalecer los programas sociales, gestionar obras por impuesto y ejecutar proyectos productivos.

**Palabras Clave:** Gestión, Gestión Municipal; Satisfacción con la Gestión Municipal.

## ABSTRACT

The present investigation seeks to determine how municipal management affects the satisfaction of the population in the District of Huarango, Province of San Ignacio, Cajamarca Region, 2019-2020, had as a general problem How does municipal management affect the satisfaction of the population in the district of Huarango? The method used is descriptive - correlational, basic type, non-experimental cross-sectional design, whose study sample was 377 citizen residents.

The survey was used as an instrument to collect information on each variable, designed under the criteria of the Likert scale, consisting of thirteen items for the variable municipal management and thirty-five items for the variable satisfaction of the population, each with five options of answers.

It was concluded that municipal management directly and significantly affects the satisfaction of the population in the District of Huarango, due to deficient municipal management there is a deficient satisfaction of the population demonstrated by calculating Pearson's r correlation and the Chi square test; municipal management significantly affects the satisfaction of the population regarding: social management of the mayor, level Sig. 0.000, ( $p < 0.01$ ) and  $r = 0.791$ , in compliance with the execution of works, level Sig. 0.000, ( $p < 0.01$ ) and an  $r = 0.778$  and with the development policies in the district of Huarango, level Sig. 0.000, ( $p < 0.01$ ) and an  $r = 0.780$ , all highly significant and very positive correlation. high. Results that allowed to recommend administrative simplification, personalized attention to the user, strengthen social programs, manage works by tax and execute productive projects.

**Keywords:** Management, Municipal Management; Satisfaction with Municipal Management.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. *Contextualización*

En América Latina desde inicios de los 90, se hicieron cambios para transferir las competencias que recaen sobre los gobiernos locales, denominados Municipios, las cuales hasta cierto grado alteran sustancialmente su capacidad de gestión. De ahí que el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 1995, p43) afirma que la “capacidad de gestión de los gobiernos locales en el paso de estos años ha estado limitada por diferentes factores, hecho que hicieron que no puedan aprovechar sus verdaderas potencialidades en cada ámbito de su actuación”.

Al observar las gestiones municipales, nos podemos dar cuenta que la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de la Municipalidad es criticada y existe mucho descontento de los ciudadanos. En la actualidad, la satisfacción de los servicios públicos está estrechamente ligada a la capacidad del gobierno público (ISOTools, 2016, p.29). Para el acceso a los bienes y servicios que pueda brindar una entidad para el territorio peruano el Estado peruano promulgó la Ley N° 27783 (2002), Ley Bases de la Descentralización, tiene como finalidad el desarrollo integral, armónico, del país, mediante la separación de competencias y funciones, y el equilibrado ejercicio del poder por los tres niveles de gobierno en beneficio de la población.

La Gestión pública en el Perú, se ha detectado que inciden de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos y metas, afectando así la satisfacción de la población, para poder revertir y que los ciudadanos participes y conozcan los objetivos y metas de las municipalidades, se creó la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales promueven la participación vecinal en la formulación, debate y concertación de sus

planes de desarrollo social, de presupuesto y de gestión; pero en el departamento de Cajamarca sólo participan el 29.9%. INEI (2017).

Asimismo, CEPAL (2009) en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública comenta que “la participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política” (párr.1).

La ciudadanía tiene el derecho de recibir una atención de calidad. Sin embargo, para poder brindar esta atención y tener una alta satisfacción, es importante conocer lo que ésta implica y cuáles son los fundamentos teóricos, si es que no se tiene conocimiento no se podrá superar oportunamente el negativismo que la población tiene frente a la atención que brindan las entidades públicas Álvarez (2013) sostiene que:

Los gobiernos locales han entrado en una nueva etapa, en el cual se caracteriza porque deben rendir cuentas (los gobiernos locales) a sus pobladores caracterizada por la necesidad de rendir cuentas ante poblaciones más educadas y con mayores expectativas sobre las funciones de la municipalidad. (p.50)

Por lo tanto, el problema de la Municipalidad Distrital de Huarango, es que tiene que atender las necesidades de la población referente a mantenimiento de trochas carrozables, asesoramiento técnico agropecuario, deterioro de recursos forestales, contaminación del medio ambiente, falta de ejecución de obras en agua y saneamiento, etc.

### **1.1.2. Descripción del problema**

En relación con las municipalidades, la principal norma regulatoria es la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27792, que las define como entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades. Son elementos esenciales del Gobierno Local el

territorio, la población y la organización (Secretaría Nacional de la Juventud [SNJ], 2020, p. 22).

Esta norma establece 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. Para tal fin su accionar se inspira en los principios de autonomía, origen, finalidad, promoción del desarrollo económico social, aplicación de políticas sectoriales nacionales y planeación local (SNJ, 2020, p. 23).

En la Municipalidad Distrital de Huarango se evidencia una alta demanda o concurrencia de comisiones para tratar de solucionar la problemática y/o necesidades de la población del distrito. El problema radica en las propias autoridades municipales, quienes están poco informadas acerca de los alcances de las nuevas responsabilidades para aplicar políticas públicas, muestran cierto desconocimiento sobre el rol que les compete cumplir y cómo hacerlo.

Otro problema es la estructura organizativa de la municipalidad, ya que los funcionarios que están a cargo de ellas no cumplen con la formación académica y experiencia profesional.

La municipalidad está operando más en base a presiones y atención a problemas específicos de grupos de interés. Ciertas actividades que pueden generar desarrollo local terminan convirtiéndose en actividades puntuales y desarticuladas, no logrando la satisfacción de la población.

Es por esta razón que se pretende analizar como incide gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, logrando así que los representantes de la Municipalidad tomen conciencia y realicen un seguimiento y una evaluación para poder tener una mayor satisfacción del ciudadano.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **1.1.3.1. Problema general de la investigación.**

¿Cómo incide la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020?

#### **1.1.3.2. Problema específico de la investigación.**

¿Cómo incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango?

¿Cómo incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango?

¿Cómo incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango?

### **1.2. Justificación de la investigación**

#### **a) Justificación científica**

La presente investigación utilizó el método científico y toma como referencia la teoría Gestión Municipal, de modo tal que la investigación tiene como propósito principal contrastar la teoría a la realidad de la economía local, específicamente del distrito de Huarango, de modo tal que se puedan validar los supuestos teóricos planteados referidos a la importancia de la Gestión Municipal.

#### **b) Justificación técnica práctica**

La investigación ofrecerá un análisis y una sistematización de la Gestión municipal para de esta manera tener una mejor comprensión de la problemática de dicha gestión con la comunidad del distrito de Huarango.

#### **c) Justificación institucional y personal**

Se reconoce a la Universidad Nacional de Cajamarca como una institución creadora y difusora del conocimiento que contribuya con el desarrollo local, regional y nacional, por

lo que la presente investigación se justifica desde el punto de vista institucional y así dar cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado.

La investigación es realizada como motivación para obtener el Grado de Magíster, mediante la presentación y sustentación de la tesis, con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos durante mis estudios de Maestría en bien de la sociedad.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

Como delimitación temporal la investigación se ha desarrollado en base a las acciones de la Municipalidad Distrital de Huarango, periodo 2019-2020; asimismo, como delimitación geográfica se ha centrado en la participación de ciudadanos de los 8 centros poblados.

### **1.4. Limitaciones**

Las limitaciones de la presente investigación son las escasas o difícil acceso a la información de gestión municipal y satisfacción del usuario en gobiernos locales.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. *Objetivo general***

Determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.

#### **1.5.2. *Objetivos específicos***

Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango.

Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango.

Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Marco teórico**

##### **2.1.1. Marco legal**

- a) 1993; Constitución Política del Perú.
- b) 2002; Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización.
- c) Ley N° 27972.- Ley Orgánica de Municipalidades

##### **2.1.2. Antecedentes de la investigación**

###### **2.1.2.1. Antecedentes Internacionales.**

Rojas (2015) en su tesis de magister de la facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial en la Universidad de Chile, Chile. Titulada “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”, planteó como objetivo de investigación Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la complacencia de los ciudadanos que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad, de modo que apoye la Gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. La metodología que se utilizó en la presente investigación es tipo descriptivo, estableció una muestra de 20 usuarios de los distintos servicios y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta.

Las principales conclusiones encontradas son:

- Incapacidad compartida, entre el Estado de Chile y los municipios, de delinear e implementar aspectos estratégicos en la Gestión local, referente a la mejora de los servicios y respecto a la misión de satisfacer a los Ciudadanos de las comunidades.

- Cuentan con un alto nivel de incidencia en el Factor Calidad, ratificando que los ciudadanos de la Municipalidad ponderan un elemento de “Calidad” la agilidad de los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios.

Sánchez (2015) en su tesis de doctorado de la facultad de Ciencias Políticas y Sociología en la Universidad Nacional De Educación a Distancia, Madrid, España. Titulada “Percepción Ciudadana y Profesional Sobre Los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha ciudad de Madrid”, partió como objetivo de investigación dar a conocer cómo se ha producido la implantación de procesos y modelos de Satisfacción del ciudadano y mejora institucional en los servicios sociales, especialmente en los servicios sociales municipales de Castilla-La Mancha, Madrid 2015. El trabajo realizó como metodología de investigación es de un enfoque de carácter cuantitativo y cualitativo. De diseño no experimental, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, entrevistas y revisión de bases de datos.

Las principales conclusiones encontradas son:

- Incremento de la vulnerabilidad de las personas atendidas (según la información ofrecida para Castilla la Mancha).
- Expresaban su impotencia para afrontar las nuevas y urgentes demandas que llegaban de la ciudadanía con cada vez medios más escasos.
- Nuevos usuarios llegaron al sistema con problemáticas inéditas hasta el momento: Impago de hipotecas, total carencia de ingresos en muchas unidades familiares.

Di Ciano (2013) en su tesis de grado doctoral de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Titulada “Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata”, donde su principal objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de licencias de

conducir de la Municipalidad de La Plata en relación con la importancia de cada atributo del servicio y el grado de satisfacción del servicio en general, en cuanto a la metodología el tipo de diseño es exploratoria y de naturaleza cuantitativa, se trabajó con una muestra de 250 personas.

Las principales conclusiones encontradas son:

- El servicio de Licencias de Conducir que brinda la Municipalidad de La Plata, alcanza las expectativas que los usuarios traían al solicitar el servicio. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que los usuarios llegan con bajas expectativas a realizar el trámite. Si a esto se le añade que los usuarios por las características del servicio: renovación de la licencia de conducir en su mayoría ya han concurrido en otras oportunidades a realizar un trámite similar, y por lo cual ya están al tanto del servicio que van a recibir, esto indicaría cierta adecuación por parte de los usuarios al servicio que van a recibir y no esperan mejoría a lo ya obtenido en el pasado.
- Por otra parte, los usuarios albergan bajas expectativas, lo cual permite concluir que la calidad del servicio de esta repartición tiene mucho por hacer.

#### **2.1.2.2. Antecedentes nacionales.**

Roque (2015) en su tesis doctoral de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Titulada “Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del Distrito de Jauja 2014”, plantea como objetivo: Determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el distrito de Jauja. Al finalizar la investigación ha obtenido como resultados: La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Jauja, debido a la a deficiente gestión municipal, hay una deficiente satisfacción de la población, deficiente gestión del alcalde, ineficiente ejecución de obras, no existe plan de políticas de desarrollo.



Abad y Carrasco (2018) en su investigación para magister de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulada “Propuesta estratégica para mejorar la Gestión Municipal en la Municipalidad Distrital De Choros, 2018”. Plantea como objetivo: Diseñar propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la municipalidad distrital de Choros, 2018. Al finalizar la investigación ha obtenido como resultados: La dimensión desarrollo organizacional según los encuestados presenta un 49,5 que considera es malo; además del 50,5 que sostiene es regular en la municipalidad distrital de Choros, 2018. La dimensión finanzas municipales los encuestados presenta un 24,7% que considera es malo; además del 60,7% que sostiene es regular, además un 14,6 % indica es bueno. La dimensión servicios y proyectos los encuestados presenta un 10,8% que considera es malo; además del 39,2% que sostiene es regular, además un 50,0 % indica es bueno. Para la variable gestión municipal los encuestados tenemos un 28,3% que considera es malo; además del 50,2% que sostiene es regular, finalmente un 21,5% indica es bueno.

Mego (2011) en su tesis doctoral de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Titulada “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en La Municipalidad Provincial De Chiclayo, Lambayeque, 2011”. Plantea como objetivo: Proponer un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2011. Al finalizar la investigación ha obtenido como resultados:

- En la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal.
- También se demuestra que las autoridades, funcionarios, servidores y obreros municipales, califican, el servicio municipal como regular, por las condiciones de

los ambientes donde laboran y los equipos, materiales, con que desarrollan sus funciones no estar acorde a la modernización y tendencias actuales.

- El servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas.

Hinostroza (2015) en su tesis de grado de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancavelica. Titulada “La Relación de la Satisfacción de los Pobladores con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica”, partió como objetivo de investigación Evaluar la relación de la satisfacción de los ciudadanos con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Caja Espiritu Acobamba – Huancavelica. En esta investigación se utilizó una metodología de investigación tipo Cuantitativa y un diseño no experimental. Se tomó una muestra de 299 pobladores entre la edad de 20 a 64 años. Teniendo como conclusiones lo siguiente:

- Según las estadísticas de la encuesta sobre satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de caja Espiritu de Acobamba Huancavelica determinó que existe un alto nivel de ciudadanos desfavorables con más del 63% y el 22% en un nivel indiferente. Por lo tanto, se llegó a una conclusión que la satisfacción de los ciudadanos no es tan favorable.
- Por otro parte, según estadísticas de la encuesta sobre Gestión Administrativa de la Municipalidad de caja Espiritu de Acobamba Huancavelica se determinó que el 40.9% está en un indiferente y un 35.2% está en un nivel desfavorable. Lo cual se concluyó que la Gestión Administrativa no está en un nivel favorable.

Briceño (2016) realizó la investigación “Gestión Municipal y Calidad de Servicio Pública en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016”. Escuela de Académico Profesional de Administración facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo; en esta investigación se planteó como objetivo sustentar cómo la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chugay. La metodología empleada fue método deductivo – inductivo, analítico – sistemático y sistémico de diseño no experimental trasversal tomando como muestra a 18 directivos y 15 representantes de las juntas vecinales, las técnicas e instrumentos de recaudación de datos fueron el análisis de documentos, encuestas y navegación por internet teniendo como conclusiones lo siguiente:

- Constituye Debilidades: Lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado y poca supervisión de alumbrado público; lo que genera que la población se muestre insatisfecha con el servicio que ofrece la municipalidad.
- Una de las debilidades en la Gestión Municipal es los recursos humanos considerando que es la fuerza impulsadora para el cambio, por lo tanto, su deficiencia limita el desarrollo institucional.
- Las fortalezas en la Gestión Municipal es la tecnología y el apoyo comunal influye favorablemente en la Satisfacción y Calidad de Servicio Público que se trabaja en limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes, seguridad pública y socio ambiental que sustenta una relación de influencia directa con los Ciudadanos.

#### **2.1.2.3. Antecedentes locales.**

Bravo (2018) en su investigación de titulación de la Universidad Señor de Sipán, Perú. Titulada “Factores que limitan la gestión de las políticas públicas en la inversión de la protección y conservación de recursos naturales y medio ambiente en la municipalidad distrital de Huarango en el periodo 2014-2016”. Plantea como objetivo: Identificar los

factores que limitaron la gestión de la Municipalidad Distrital de Huarango para implementar de manera efectiva políticas de inversión en la Protección y Conservación de Recursos Naturales y Medio Ambiente, en el periodo 2014-2016, con la finalidad de identificar y formular alternativas para el desarrollo de capacidades y fortalecimiento de la institucionalidad local para la inversión en la Protección y Conservación de Recursos Naturales y Medio Ambiente. Al finalizar la investigación ha obtenido como resultados: que el alcalde y funcionarios no tienen el conocimiento y la voluntad de implementar políticas ambientales/ecológicas, estando solo enfocados en obras civiles, la inexperiencia de los profesionales responsables de las áreas competentes en formulación de PIP y deficientes en gestión.

### **2.1.3. Bases Teóricas**

#### **2.1.3.1 Variable Independiente.**

**Gestión Municipal.** Sobre Gestión Municipal Quedena (2006) afirma que:

La gestión alude a un tipo de trabajo especializado, realizado por una persona encargada, denominada gestor. Se trata de una labor que puede cumplir, apropiadamente, alguien que cuenta con la debida preparación.

Cuando hablamos de un gestor municipal, nos referimos a la autoridad, gerente, funcionario u otra persona encargada de alcanzar determinados resultados dirigiendo a un grupo de trabajadores. Aludimos a alguien que debe dominar adecuadamente las cuatro funciones gerenciales: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar. En cambio cuando se habla de gestión municipal, nos referimos a un conjunto de procesos orientados a conseguir los objetivos que persigue un gobierno local.

Por su parte, el desarrollo de capacidades y conocimientos que permitan alcanzar la calidad, precisa superar la concepción de una organización basada en el cumplimiento de actividades repetitivas, por otra que se fundamente en la obtención de resultados

estratégicos, y en avances de los procesos ordinarios, midiendo los progresos en términos de eficiencia y eficacia.

Lamentablemente, los déficits son muy grandes en la gestión municipal; problemas acumulados, situaciones críticas, poblaciones en situación de pobreza o de vulnerabilidad, etc. Por tanto, se requieren personas que conduzcan con solvencia los problemas encaminados a promover el desarrollo local. (pp. 205-206).

Sobre Gestión Municipal Armas (2016) sostiene que:

El concepto gestión municipal no está definido a pesar de ser de uso práctico. La Real Academia Española define el criterio gestión simplemente como acción y efecto de gestionar o administrar. Empero, esos infinitivos no son sinónimos, ni su acción y efecto denotan el mismo objetivo. El criterio relativo a lo municipal, se entiende como perteneciente o relativo al municipio, gobernado por la Ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el alcalde y el consejo.

El municipio ha de ocuparse de la eficiencia y eficacia municipal, en tanto es la instancia que tutela la gestión y la administración de las necesidades del municipio. La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio.

La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, a la vez que centinela del cumplimiento de sus deberes para con el municipio.

El programa de gobierno municipal debe registrar entre sus objetivos y metas de la administración pretendida, no solo un diagnóstico de la realidad del municipio, sino además el tipo y calidad de la gestión que acompaña la administración de los recursos con los cuales se pretende brindar solución a las distintas necesidades. El gestor por excelencia es el municipio, quien ha de vigilar el cumplimiento del programa, pero también estar atento a la

formulación y ejecución de estrategia emergentes. El administrador por excelencia será el Consejo Municipal y el alcalde, en tan autoridades de la administración general de la instancia municipal. (p. 1)

(Asociación Civil Transparencia [ACT], 1999, p.57) afirma que el Municipio es la unidad administrativa y territorial que surge del lugar y de la interacción de los individuos unos con otros hasta poder hablar de Ciudadanía. Así, en la evolución histórica de nuestro país desde la Antigüedad, su mayor o menor importancia política se ha correspondido (no sin ciertos matices), bien con momentos de libertad y de esplendor urbano, bien con sistemas autoritarios, respectivamente.

La gestión municipal, que debe facilitar la cooperación eficiente entre los diferentes niveles de la administración pública, tanto horizontal (dentro de la propia municipalidad y con los diferentes actores sociales locales), como verticalmente (entre los distintos entes administrativos que constituyen la organización territorial del Estado) (p. 58).

***Evaluación de la gestión municipal.*** Arnao (2010) sostiene que en relación gestión pública, se define con relación a la estructura y al nivel de desarrollo de esas tres dimensiones en un área geográfica determinada. Lo cual implica que la percepción de la gestión municipal evolucionará a través del tiempo y variará entre determinados espacios territoriales (regiones, provincias, distritos, etc.). Sin embargo, el problema no quedará resuelto cuando el tema se analice para una localidad y tiempo determinados, pues la forma de abordar el problema y la selección de indicadores para medirlo siempre será parcial y muchas veces divergente de otras opciones de análisis.

Para una misma situación, se puede encontrar diferentes estimaciones de gestión municipal, sin que ello signifique invalidar todas o algunas de ellas". "Obviamente aquella que refleje con mayor precisión y de manera sistemática la compleja realidad objeto del análisis, será mucho más completa que aquella que enfoque el problema desde un solo punto de vista. (Arnao, 2010).

Una visión estrictamente normativa, por ejemplo, basa su enfoque en el supuesto de que la gestión municipal depende fundamentalmente de su capacidad de cumplir cuantitativamente las funciones que la legislación vigente asigna a los gobiernos locales del país, omitiendo en muchas ocasiones la calidad de tales funciones y la eficiencia en la ejecución de las mismas. (Rodríguez, 2002).

En cuanto a la manera explícita de medir y determinar los niveles de gestión municipal, este trabajo se enmarca dentro de los métodos objetivos de medición. En esta evaluación objetiva, se recurre a criterios externos a la organización municipal para medir el grado de cumplimiento de las funciones que las normas asignan a los gobiernos locales. Rodríguez (2002).

Si ese conjunto de criterios externos se plasma en la determinación de estándares mínimos de gestión municipal, como por ejemplo índices mínimos aceptables, se estaría utilizando dentro de una medición objetiva de gestión municipal el criterio absoluto". "En cambio, si la situación de la municipalidad provincial se define en función de la posición que ocupa respecto de otras o del nivel promedio, se estará asumiendo un criterio relativo. Rodríguez (2002).

Santana (2012) considera "Es pertinente introducir en este método de medición, el análisis de las posibilidades y limitaciones que supone utilizar para el estudio el conglomerado de grupos de localidades (o barrios) que conforman un distrito capital de provincia. Utilizar este distrito como unidad de análisis presenta algunas restricciones pues, bajo una misma norma de gestión, se compara diferentes ámbitos socioeconómicos y culturales que pueden estar originando necesidades diversas. Por ejemplo, la necesidad del servicio de limpieza de calles y parques puede divergir entre un distrito selvático de baja densidad poblacional y otro costero de alta densidad de dimensión metropolitana, y éstos a su vez con otro de la sierra, predominantemente rural".

De acuerdo a la revisión de fuentes bibliográficas en relación al tema se puede concluir que “los instrumentos técnicos de planificación, permiten direccionar la gestión hacia la consecución de determinados objetivos definidos por la comuna, de acuerdo con los lineamientos y prioridades regionales y nacionales”.

**Desarrollo Local.** El artículo X de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, señala que:

Los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental.

La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población. (p. 4)

Sobre desarrollo local de las municipalidades Quedena (2006) afirma que:

De este enunciado queda bastante claro que la municipalidad es un agente promotor y no el actor único, cuando se trata de lograr el desarrollo local, pues es producto de la acción coordinada y explícita de los actores sociales e institucionales que participan en una localidad.

Y es que, a diferencia del proceso de descentralización, que es eminentemente político y estatal, el desarrollo local es básicamente social. En su avance, un proceso de desarrollo local puede y debe tener un encuentro sinérgico con el proceso de descentralización, que permita aprovechar un conjunto de oportunidades.

El concepto de desarrollo local tiene una utilidad práctica manifiesta. Por una parte sirve para diferenciar los temas y responsabilidades que corresponden directamente al Estado, de los que son propios de las sociedades locales. Igualmente, permite generar espacios de concertación que resultan fundamentales para concordar las agendas de los diferentes actores e instituciones públicas y privadas, que contribuyan a enfrentar



problemas estructurales, especialmente aquellas que mellan las capacidades internas, así como la erradicación definitiva de la pobreza.

El desarrollo local permite el surgimiento de propuestas de atención a los principales problemas que aquejan a una localidad, igualmente, interviene en la evaluación del desempeño de las funciones y servicios que en principio están orientados a apoyar los procesos concretos de mejoramiento del hábitat y de la infraestructura básica, la salud y educación, producción y, en general, todos aquellos dirigidos a elevar la calidad de vida de la población y posibilitar el desarrollo económico, de acuerdo a las características particulares que presenta cada localidad o región. (pp. 30-31).

En Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, el TÍTULO V: Las competencias y funciones específicas de los gobiernos locales, CAPÍTULO I Las competencias y funciones específicas generales, artículo 73.- materias de competencia municipal, la Ley establece:

**1. En materia de desarrollo y economía local.**

- Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.
- Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.
- Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.
- Fomento de la artesanía.
- Fomento del turismo local sostenible.
- Fomento de programas de desarrollo rural.

**2. Aspectos Económicos.** Fundación DEMUCA (2009) sostiene:

El sistema económico local, debe buscar un mejor desenvolvimiento de sus procesos, acondicionar el territorio con determinados factores, logrando generar mejores condiciones de vida para la población. Debe tener un Plan Estratégico, el cual debe establecer una serie de objetivos para lograr la competitividad del territorio, de las empresas y en la generación de empleo local. La implantación del plan (ejecución de proyectos y

programas) requiere de estructuras políticas o instancias de cooperación del sector público con el privado y el fortalecimiento de las capacidades de la institución municipal, para la formulación, gestión y ejecución de los proyectos. (p. 3)

En este sentido estamos de acuerdo con la Fundación DEMUCA (2009) cuando afirma que: “La municipalidad debe posibilitar el crecimiento de la economía local a partir de la identificación de sus potencialidades productivas que permitan, a su vez, su especialización competitiva” (p. 4).

En cada localidad debe construir núcleos económicos claves que sirvan como fuentes de riqueza de los territorios y en esa misma medida “arrastrar” en su dinámica a otros sectores emergentes. Es decir, se trata de impulsar o fortalecer actividades económicas rentables y sostenibles que permitan generar ingresos y fuentes de trabajo para la población.

Dotar a los grupos y sectores más vulnerables con capacidades tiene consecuencias en la lucha contra la pobreza, solo si se ubican en un contexto donde el territorio les ofrezca nuevos empleos y oportunidades económicas. (p. 4)

La Ley Orgánica de Municipalidades, en el Artículo 35. Actividad Empresarial Municipal, determina que:

Las empresas municipales son creadas por ley, a iniciativa de los gobiernos locales con acuerdo del concejo municipal con el voto favorable de más de la mitad del número legal de regidores. Dichas empresas adoptan cualquiera de las modalidades previstas por la legislación que regula la actividad empresarial y su objeto es la prestación de servicios públicos municipales.

En esta materia, las municipalidades pueden celebrar convenios de asesoría y financiamiento con las instituciones nacionales de promoción de la inversión.

Los criterios de dicha actividad empresarial tendrán en cuenta el principio de subsidiariedad del Estado y estimularán la inversión privada creando un entorno favorable

para ésta. En ningún caso podrán constituir competencia desleal para el sector privado ni proveer de bienes y servicios al propio municipio en una relación comercial directa y exclusiva.

El control de las empresas municipales se rige por las normas de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (p. 11)

### **3. Aspectos Sociales.**

#### **1. En materia de servicios sociales locales.**

- Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social.
- Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.
- Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.
- Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor; propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.

**4. Aspectos Ambientales.** Según la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783, los objetivos de la descentralización a nivel ambiental son:

- Ordenamiento territorial y del entorno ambiental, desde los enfoques de la sostenibilidad del desarrollo.
- Gestión sostenible de los recursos naturales y mejoramiento de la calidad ambiental.
- Coordinación y concertación interinstitucional y participación ciudadana en todos los niveles del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.

Las municipalidades, según la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en el numeral IV, tienen como finalidad:

“La protección y la conservación del ambiente en el ámbito de su jurisdicción, a través de una adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico”.

Las municipalidades deben promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles (Artículo 73.3.3), así como promover la cultura de la prevención mediante la educación para la preservación del ambiente (Artículo 82.13).

En ese contexto, las municipalidades deben asumir el reto de incorporar en sus políticas públicas las acciones pertinentes para formar ciudadanos y ciudadanas ambientalmente responsables que contribuyan al desarrollo sostenible a nivel local, regional y nacional, lo cual debe verse reflejado en su Programa Municipal EDUCCA y estar enfocado principalmente a la promoción de la participación de una ciudadanía eficiente e informada en la gestión ambiental local, mediante el desarrollo de actividades en las líneas de acción.

Según la Guía para el Buen Gobierno Municipal en Materia de Gestión Ambiental, las funciones de los gobiernos locales en materia de gestión de residuos sólidos deben ser:

**a) Funciones Exclusivas de las Municipales Distritales.**

- Asegurar una adecuada prestación del servicio de limpieza, recolección y transporte de residuos en su jurisdicción, debiendo garantizar la adecuada disposición final de los mismos.

- Normar, en su jurisdicción, el manejo de los servicios de residuos sólidos bajo su competencia, en concordancia con las disposiciones emitidas por las municipalidades provinciales.
- Aprobar y actualizar el plan distrital de manejo de residuos, para la gestión eficiente de los residuos de su jurisdicción, en concordancia con los planes provinciales y el plan nacional.
- Emitir la licencia de funcionamiento de la infraestructura de residuos en la gestión municipal y no municipal, en el ámbito de su jurisdicción y acorde con la vida útil de dicha infraestructura.
- Suscribir acuerdos interdistritales para la integración de los servicios bajo criterios de economía de escala y eficiencia de los servicios de residuos sólidos. (pp.41-42-43).

En la Ley Orgánica de Municipalidades, capítulo 73 se determina la competencia ambiental de las municipalidades:

**1. Protección y conservación del ambiente.**

- Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales.

**(\*) Numeral modificado por la Décima Tercera Disposición Complementaria**

**Final de la Ley N° 30754, publicada el 18 de abril de 2018.**

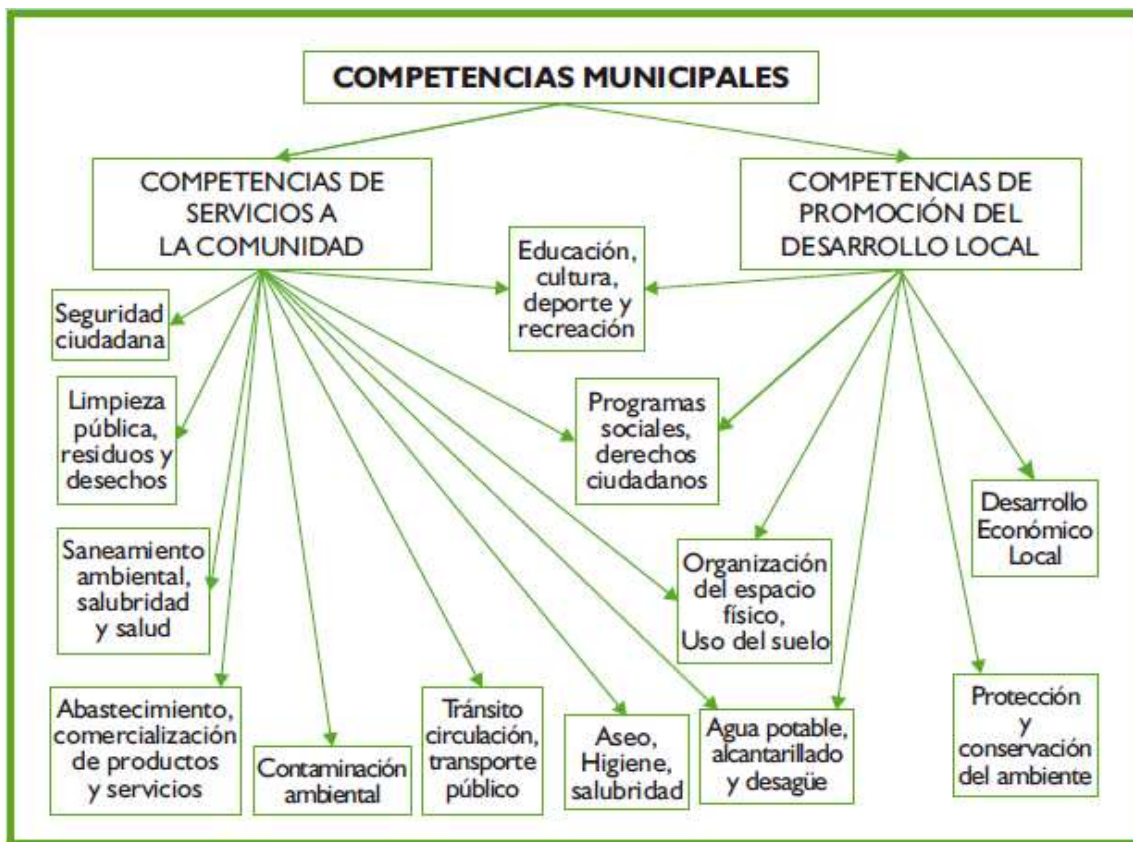
- Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.
- Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.
- Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.

- Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental (p. 16).

Todo lo expuesto anteriormente, que expresado en el siguiente gráfico:

**Figura 1.**

Competencias municipales



Fuente: Arenas (2016)

**3.1.3.6 Calidad de Servicio Municipal.** La norma ISO/IWA 4:2006. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en el Gobierno Local, declara en sus “Generalidades” que “para que un gobierno sea considerado confiable, debería garantizar las condiciones mínimas de confiabilidad para todos los procesos y servicios principales”. Sin credibilidad no hay calidad y desde entonces se ha

relacionado el papel del Estado como formulador y financiador de las políticas públicas dirigidas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o ciudadanos.

Zambrano (2007) proporciona un amplio panorama de las características de la planificación estratégica pública, una de ellas es el apalancamiento del gobierno por productos, resultados e impactos “la gestión de un gobierno debe generar productos (bienes, servicios, actos de regulación) que alcanzan unos resultados (satisfacen necesidades y responden a metas) y logran un impacto de tipo social (beneficios).” (p. 65)

En este marco, la evaluación de los servicios ofrecidos a nivel gubernamental no debe limitarse solamente a la presentación de los cinco indicadores que representan la medición cuantitativa o cualitativa de una gestión (eficacia, eficiencia, dichas consideraciones juegan un papel relevante a la hora de construir un instrumento acorde para la medición de la percepción de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno conforme a los requerimientos de información para la toma de decisiones.

#### **2.1.3.2 Variable Dependiente.**

**Satisfacción.** Calva (2009) con respecto a la satisfacción del ciudadano señaló que:

Es el hecho de dar solución a una duda o una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción cómo la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que no es grato, prospero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata solo de que el sujeto este complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que formaron a través de todo un proceso. (p. 2)

Satisfacción es la respuesta de realización del consumidor. Es un juicio de que una característica del producto o servicio proporciona un nivel placentero de realización relacionada con el consumo” (Gremler, Zeithaml y Bitner, 2009, p. 104).

La satisfacción de los usuarios en muchas veces se logra cuando la empresa llega a cubrir las necesidades de los clientes, por ello es fundamental que las organizaciones tanto privadas como públicas pongan énfasis en este indicador. Cumpliendo la satisfacción en los diversos usuarios la empresa podría ser reconocida por el buen servicio que brinda.

La satisfacción hoy en día es un factor muy importante que de forma directa tiene que ver con la calidad de servicio brindada respecto a las diferentes necesidades de cada usuario por ellos es consecuente que si las empresas logran la satisfacción obtengan mayor beneficio.

Es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. Se tiene que tener en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

***Importancia de la satisfacción de los usuarios.*** Idelfonso (2005) menciona que:

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial radica en que para toda empresa u organización los clientes representan un activo ya que si está satisfecho con lo que se le otorgó el será fiel a la empresa y volverá las veces que quiera adquirir y satisfacer su necesidad a comprar en la empresa, y si no fue satisfecho este se encargara de decirle a cuanta persona se le ponga en frente que los productos de aquella empresa son de mala calidad y correrá la voz, por lo que muchas empresas han llegado a



declararse en quiebra por este motivo, por la percepción que tienen los clientes en cuanto a la calidad que se brinda.

Existen varias formas de influir en la satisfacción y son las siguientes:

**Características básicas:** Son aquellos productos que necesariamente cumplen con alguna función y que tienen que tener aquellas características para que funcionen bien.

**Características atractivas:** Productos que tienen partes que llaman atención a lo lejos que se vean, pero si no las tiene igual el producto sigue funcionando, no depende de ello para que este cumpla su función.

**Características lineales:** Productos con características que le permiten dar un plus al cliente, por lo que él está dispuesto a pagar un buen precio a cambio de tenerlo, ya que le genera una mayor satisfacción a nivel global. (p. 56).

***Beneficios de la satisfacción de los usuarios.*** Gremler (2012) manifiesta que al alcanzar la satisfacción de los clientes las empresas obtienen un beneficio que se puede ver reflejado en el aumento de los clientes o estos pueden ser considerados en tres importantes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de cómo alcanzar la satisfacción de los usuarios:

**Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, la empresa obtiene como resultado la fidelidad y por sí mismo la posibilidad de poder ofrecer otros productos que puedan ayudar al cliente a mejorar su portafolio.

**Segundo Beneficio:** Un usuario satisfecho suele manifestar su bienestar con la empresa por ello suelen recomendar ante su entorno contando su experiencia con cierta empresa por ello se podrían ver beneficiado con esta difusión.

**Tercer Beneficio:** Es importante que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que se le brinda ya que como consecuencia se obtendría la lealtad hacia la empresa y por lo tanto un posicionamiento en la mente del usuario por ende ayudaría a incrementar el porcentaje de participación del mercado. (p. 34)

**Características de la satisfacción de los usuarios.** La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Habitualmente, la economía se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación. No obstante, los dos aspectos son importantes.

**Modelos Teóricos de satisfacción de los usuarios.** Modelo de satisfacción material: según Rey (2000) señaló que:

Con el funcionamiento de un producto (obtención del mismo o no, si satisface el mismo) Se constata si este producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no, esta satisfacción material es la determinada por la eficacia del sistema de recuperación. Si toma el modelo para la búsqueda documental, observamos que las características del sistema determinan su rendimiento, el cual determina la satisfacción material, las 04 variables tradicionales en la medida de rendimiento son: relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención. (p. 146)

De acuerdo al modelo menciona que para que las instituciones eleven la calidad de atención en los servicios prestados, es importante que éstas desarrollen sistemas tecnológicos las cuales faciliten la simplificación de los tramites, así como la digitalización de sus archivos generando mayor satisfacción en los usuarios, ya que con ello optimizará los procesos reduciendo los reclamos o quejas por parte de los usuarios.

Modelo de Satisfacción emocional de vía simple: Rey (2000) mencionó que:

Los usuarios están felices o emocionalmente satisfechos, cuando se respondió correctamente a sus preguntas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positivo o negativamente. En el último caso pueden expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismos. Ambas decisiones benefician al servicio, pero puede darse el caso que un usuario insatisfecho evite en un futuro el sistema. (p. 146)

La satisfacción emocional se basa en la información que obtuvo el usuario tal como lo solicitó, es decir si el usuario solicita un documento de desarrollo urbano y la municipalidad le entrega en menos tiempo, el usuario estará satisfecho, sin embargo no lo ubicaran la información o se da con demora o no tienen respuesta, entonces el usuario manifiesta su queja para la falta de atención, hay que tener en cuenta que la obtención de la información es una necesidad de la población, así como la institución está en la obligación de brindarle el acceso a esta.

**Modelo de satisfacción emocional-vía múltiple.** Rey (2000) refirió que:

Expresa felicidad de los usuarios depende no solo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este modelo permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos, aunque el resultado a la satisfacción es: la disconformidad, la ubicación del producto y el rendimiento del producto (satisfacción material). Otro concepto muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad percibida entre los costos y los beneficios de los usuarios o clientes que creen les está ofreciendo el prestador. (p. 147)

En cuanto a la vía múltiple se refiere que es importante que además de que el usuario obtenga la información, se tiene que ver cómo la obtuvo, es decir cómo lo recibe, de qué forma lo atendieron, el precio, las cuales estos elementos son tomados en cuenta por el usuario que recibió el servicio.

### ***Dimensiones de la satisfacción de la población.***

**a) Gestión Social.** El término gestión social se usa indistintamente para referirse al logro de un fin social como al carácter colectivo del proceso que conduce a dicho fin (Beaumont, 2016).

**b) Cumplimiento de Ejecución de Obras.** Una obra pública se define como el resultado derivado de un conjunto de actividades materiales que comprenden la construcción, reconstrucción, remodelación, mejoramiento, demolición, renovación, ampliación y habilitación de bienes inmuebles, tales como edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, puentes, entre otros, que requieren dirección técnica, expediente técnico, mano de obra, materiales y/o equipos; destinadas a satisfacer necesidades públicas (Contraloría General de la República [CGR], 2019, p.2).

¿Cómo se ejecuta una obra pública?

La ejecución presupuestaria de una Obra Pública se sujeta a los siguientes tipos: Por ejecución presupuestaria directa, a través de una administración directa. Por ejecución presupuestaria indirecta, mediante un contrato o convenio (CGR, 2019, p.2).

### ***c) Políticas de Desarrollo.***

**1. Desarrollo.** El reconocimiento e interpretación del desarrollo depende de lo que constituye una “mejor vida” o calidad de vida, y es en esta naturaleza del desarrollo que surge un proceso que involucra un conjunto de actividades que interactúan coordinadamente dentro de un entorno hacia un determinado objetivo (Lugo, 2016).

La palabra desarrollo es un término que se usa en diferentes esferas, como verbo y/o sustantivo: desarrollar alguna actividad, el desarrollo de las personas, el desarrollo artístico. Pero no es un concepto que solo se refiera a la acción, sino que implica un aumento, una evolución, un progreso. El desarrollo es un concepto que se ha utilizado en la teoría económica, para indicar una medida de progreso de las sociedades occidentales en la organización de sus recursos y en las relaciones de intercambio de objetos materiales

e inmateriales entre los sujetos que constituyen dichas sociedades. Objetos que serán valiosos en la medida que satisfagan las necesidades de dichos sujetos, y por lo tanto, contribuyan a su bienestar (Figueroa, 2012).

**2. Políticas de Desarrollo.** Son el conjunto de acciones de corto, mediano y largo plazos que el gobierno territorial impulsa en concertación y negociación con los diferentes actores, con el fin de desarrollar sistemas de promoción competitiva, generar empleo, ingreso y una economía equitativa en su zona de influencia. Además, son aspectos fundamentales de estas políticas la promoción de las inversiones, las innovaciones productivas, el fortalecimiento del tejido institucional, la movilización de los recursos endógenos y el aprovechamiento de las oportunidades del entorno (ASOCAM, 2008).

**Satisfacción, expectativa y percepción del servicio por los usuarios.** Diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción presentado un abanico de criterios y puntos de vista. Reyes, Mayo y Loredó (2009) definen que la “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” (p. 17). Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Philip Kotler (2000, como se citó en Labrador, 2006) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Philip Kotler (2000, como se citó en Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N., 2009, p. 17) afirma que “un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplimentar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.” Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Parasuraman y Berry (1988, como se citó en Mego, 2011) han realizado un aporte fundamental al crear una metodología que definieron como "un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio".

Este método consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, que ha sido denominado escala SERVQUAL, con 5 dimensiones: Elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora. Para lograr todo esto se realiza una búsqueda orientada al análisis de las expectativas, obtenidas en base a cuatro fuentes de información: Comunicación diaria, necesidades personales, experiencias personales y comunicación externa, los investigadores confirman la idea de

que un punto crítico para lograr un nivel óptimo de calidad es igualar o superar las expectativas del cliente.

Parasuraman desarrolló un modelo en el que la calidad del servicio percibido es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes y lo que realmente perciben.

Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

En resumen, podríamos decir que toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos, más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir, elaboran un concepto sobre el objeto observado como una totalidad. Conociendo estos elementos, podemos observar que cuando un cliente entra a un negocio, su percepción dependerá de una serie de aspectos, tales como: La limpieza y el orden que tiene el establecimiento, la atención que recibe (mirada, palabras, gestos, etc.), la calidad de los productos que se ofrecen, las garantías que tienen los productos, el valor agregado que pueda recibir, etc.

Todos estos aspectos son básicos ya que formaran la percepción de la calidad de servicio que se quiera dar como empresa u organización, y el cliente inmediatamente lo relacionará. Es por estos motivos que nuestro personal debe tener una capacitación para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren despertar en nuestros clientes el deseo de elegirnos y acompañarnos a largo plazo, ya que les será mucho más fácil identificar y satisfacer las necesidades de nuestro cliente.

#### **2.1.4. Marco conceptual.**

**2.1.4.1. El Municipio y Gestión Municipal.** Se entiende a la gestión municipal como un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, “capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública [CICGP], 2010, p. 15).

Hanmer y Champy (1994, como se citó en Roque, 2015) afirma “Esta capacidad de gestión se reflejará en un eficiente servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos que involucren a la municipalidad, de igual forma garantizar la captación como la eficacia en la aplicación de los recursos económicos” (p, 76).

Donde los servicios públicos locales, como las actividades que desarrolla la municipalidad para garantizar el bienestar de los vecinos y satisfacer necesidades de la población en áreas de vivienda, salud, abastecimiento y comercialización, educación, recreación, cultura, turismo, deporte, seguridad ciudadana, transportes y comunicaciones.

Municipio: Es la sociedad local una comunidad de personas, establecida en un territorio determinado, organizada para participar en el gobierno propio a su nivel, conjuntamente con las autoridades democráticamente elegidas para conducir el aparato municipal. Es la sociedad local organizada para participar en el gobierno propio de su nivel, conjuntamente con las autoridades democráticamente elegidas.

Sociedad local: Comunidad de personas establecidas en un territorio determinado.

Municipalidad: Alude al órgano de gobierno local, es decir, la persona jurídica que representa al municipio, y que lo dota de derechos y obligaciones. Es la forma jurídica mediante la cual se estructura políticamente el municipio.

**2.1.4.2. Calidad del servicio.** Philip Kotler (2004, como se citó en Mego, 2011) señala que un producto es “todo aquello que se ofrece en un mercado para atención,



adquisición, uso o consumo y que puede satisfacer un deseo o necesidad. Incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas”. Existen tres maneras de clasificar los productos:

Bienes de consumo perecederos: productos que se consumen en uno o varios usos, siempre durante un tiempo corto; bienes de consumo duradero: productos que se utilizan durante un largo período de tiempo y pueden utilizarse varias veces.

García (2001, como se citó en Mego, 2011) afirma que un servicio puro es intangible, heterogéneo, caduco (no almacenable) y su producción es inseparable de su consumo. Mientras que un bien de consumo puro es tangible, acumulable y estandarizable.

Berry & Parasuraman (1991, como se citó en Mego, 2011) indican que hay dos tipos de expectativas del consumidor respecto a la calidad de servicio, el nivel deseado y el nivel adecuado. El primero sería equivalente al servicio que el cliente desearía haber recibido tras su consumo y el segundo significaría que el cliente considera mínimo para satisfacer sus expectativas. Entre ambos niveles de expectativas de servicio existe lo que los autores denominaron “zona de tolerancia”.

**2.1.4.3. Gestión del Talento Humano o Recursos Humanos.** Cosío (2011, como se citó en Roque, 2015) respecto a Gestión de Recursos Humanos sostiene que “La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto” (p.209). ¿Qué es gestión del talento humano?: es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual en Talento Organizativo.

**2.1.4.4. Satisfacción de la población.** Bazó y Egleé (2008, como se citó en Roque, 2015) afirma que la satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones

compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena.

En latín satisfacción, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. Diccionario Enciclopédico Océano [DEO], (DEO, 2006, como se citó en Roque, 2015).

**2.1.4.5. Percepción ciudadana sobre el nivel de desempeño.** Roque (2015) la percepción se ve afectada por cuestiones de pensamiento, emoción y conducta en cada individuo (Martin y Tesser, 1992). Esto quiere decir que el individuo, a partir de sus experiencias, construye una parte cognitiva que refiere al procesamiento de información (Moskowitz, 2005; Hardin, 2006); una parte emocional que refiere a las sensaciones de satisfacción (Seidle, 1995; Carr, 2004) y a otro tipo de sentimientos; y una parte convergente referida a la forma en que “opera”, que es lo que finalmente determina cómo se conduce el individuo.

**2.1.4.6. La evaluación y percepción ciudadana.** El ciudadano promedio está hoy más informado y es más exigente. Además, la sociedad en su conjunto es más compleja. Es decir, los ciudadanos están más informados de sus derechos y de los deberes de la organización municipal para con la comunidad, así como también con un marcado interés en la transparencia de las decisiones. Esta nueva realidad enfrenta a las organizaciones municipales con un cliente polifacético, que se encuentra en su comunidad,

al interior de su organización y en los niveles superiores de Gobierno. (Dos Santos, 1999, como se citó en Roque, 2015).

#### **2.1.5. Definición de términos básicos**

**Política Pública.** Se entiende como acciones que el gobierno público toma para responder a las demandas de sus pobladores (Ruiz y Cárdenas, 2015).

**Gestión.** Efectuar acciones para el logro de objetivos. Donde la gestión es una actividad importante que desarrolló de una sociedad para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos estatales. Roque (2015).

**Gestión Pública.** Indica que Gestión Pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica como un conjunto de disciplinas. Ortún (1995).

**Gestión municipal.** La gestión municipal articula la planificación estratégica y operativa, donde la planificación estratégica es un proceso sistémico y colectivo, orientado a la construcción de una imagen futura del territorio, y de generación del aprendizaje social e institucional. GTZ (2008).

**Desarrollo local.** Se entiende como el proceso de cambio y crecimiento económico, socio cultural, político administrativo que conduce a lograr una mejor calidad de vida en la población. Vázquez (1988).

**Servicio público.** El servicio público son necesidades que deben ser satisfechas a sus pobladores por sector público a través de acciones y tareas que lleva a efecto la administración pública (Roque, 2015).

**Calidad de vida.** Se entiende como la forma de satisfacer necesidades psicológicas, emocional y de las aspiraciones sociales, valores culturales y estéticas, vida familiar, de previsión de varios beneficios, servicios y satisfacción de las necesidades esenciales (Roque, 2015).

**Condiciones de vida.** Se entiende como condiciones objetivas del entorno en el cual viven las personas, las familias, comunidades, las condiciones de vida dependen del modo como se inserta un individuo en la sociedad, del modo de funcionamiento de la sociedad (Roque, 2015).

**Satisfacción.** Se entiende como cumplir con ciertas exigencias que exige la población al gobierno (DEO, 2006).

**Interacción Social.** Es la manifestación mediante la cual se convoca la posterior influencia social que recibe todo individuo. (Wikipedia, 2018).

**La Municipalidad.** Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito (Contraloría General de la República [CGR], 2010, p. 2).

**El Municipio.** Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La población, el territorio y la organización local (CGR, 2010, p. 2).

**El Concejo Municipal.** Constituye un órgano de gobierno municipal que cumple las funciones normativas y de fiscalización, integrado por el alcalde (sa) y los(as) regidores(as) (CGR, 2010, p. 2).

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

#### 1.1. Hipótesis

##### 1.1.1. *Hipótesis General*

H<sub>1</sub>: La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.

##### 1.1.2. *Hipótesis Específicas*

La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango.

La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango.

La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango.

#### 1.2. Variables

Variable Independiente “X”: Gestión Municipal. Se entiende a la gestión municipal como un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, “capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (Carta Iberoamericana de la calidad en la gestión pública [CICGP], 2010, p. 15).

Variable Dependiente “Y”: Satisfacción del usuario. Philip Kotler (2000, citado por Labrador, 2006) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”.

### 1.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de Variables*

**Título: Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.</b>	<b>V. I. Gestión Municipal</b>	ECONOMICO	Promoción del desarrollo local para la generación de empleo. Organización de Productores agropecuarios. Mercado de abastos. Camal municipal. Ejecución de obras. Maquinaria y equipos.
		SOCIAL	Transitabilidad Programas Sociales (Programa Vaso de Leche, programa Juntos, Qaliwarma). Defensa y promoción de derechos ciudadanos. Educación Salud.
		AMBIENTAL	Limpieza pública. Ornato de parques y jardines. Reforestación.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>V. D: Satisfacción de la Población.</b>	Gestión social del alcalde	Transparencia	01	Satisfacción sobre el acceso a la información de la gestión del alcalde	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			02	Satisfacción sobre la transparencia en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde	
			03	Satisfacción sobre la participación de la población en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde	
		Celeridad	04	Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la respuesta que da el alcalde a una petición de la población	
			05	Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la solución que da el alcalde a una petición de la población	
		Imparcialidad	06	Satisfacción sobre la imparcialidad del alcalde al solucionar una petición de la población	
			07	Satisfacción sobre las normas de imparcialidad que emplea el alcalde al solucionar una petición de la población	
		Acceso a la información	08	Satisfacción sobre la información en general que le proporciona el alcalde a la población en relación a la Ley de Transparencia	
			09	Satisfacción sobre la rendición de cuentas que le proporciona el alcalde a la población de los resultados de la gestión municipal	
		Participación ciudadana	10	Satisfacción sobre el acceso del ciudadano a las decisiones de gobierno (presupuesto participativo)	
			11	Satisfacción sobre la forma de organización de la población que promueve el alcalde para participar en las decisiones de gobierno	
	Cumplimiento de la Ejecución de Obras	Atención	12	Satisfacción sobre la capacidad de dar respuesta la municipalidad a las quejas o reclamos realizados por la ejecución de obras	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Cumplimiento	13	Satisfacción sobre el cumplimiento en la entrega de obras en las condiciones pactadas según al presupuesto participativo	
		Apoyo	14	Satisfacción sobre el apoyo que da la municipalidad a las organizaciones en la ejecución de obras cofinanciadas	
		Eficacia	15	Satisfacción sobre las obras ejecutadas para cubrir las necesidades de la población	
		Mejora	16	Satisfacción sobre los aportes de mejoras dadas por la población para el desarrollo de las obras	

Políticas de Desarrollo	Servicio al contribuyente.	17	Satisfacción sobre el servicio al contribuyente	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Planificación estratégica	18	Satisfacción sobre la planificación estratégica en la municipalidad	
		19	Satisfacción sobre la planificación de políticas públicas	
		20	Satisfacción sobre la forma en que se dirige el sistema de tránsito y transporte público	
	Recursos humanos.	21	Satisfacción sobre la atención recibida por los trabajadores de la municipalidad	
		22	Satisfacción sobre el nivel de perfil de los trabajadores	
	Desarrollo de la economía local	23	Satisfacción sobre a la gestión de financiamiento de la municipalidad	
		24	Satisfacción sobre la promoción de empresas por la municipalidad	
	Desarrollo del espacio físico de la ciudad.	25	Satisfacción sobre la zonificación y planificación urbana	
		26	Satisfacción sobre el mantenimiento de las vías urbanas y rurales	
		27	Satisfacción sobre la habilitación urbana	
	Protección y conservación del medio ambiente.	28	Satisfacción sobre la limpieza pública en la ciudad de Huarango	
		29	Satisfacción sobre la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado	
		30	Satisfacción sobre la protección del medio ambiente que promueve la municipalidad	
31		Satisfacción sobre la conservación de parques y jardines		
Seguridad ciudadana.	32	Satisfacción sobre el servicio de Serenazgo en la ciudad de Huarango		
Prevención contra la violencia familiar.	33	Satisfacción sobre el sistema de prevención contra la violencia familiar que promueve la municipalidad		
	34	Satisfacción sobre la participación de la DEMUNA en la protección de la familia		

**Fuente:** Elaboración propia



## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1. Ubicación geográfica de la investigación**

La investigación ha sido realizada en la Municipalidad Distrital de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca.

La Constitución distrital y provincial en el norte de la región Cajamarca, dos años después del conflicto limítrofe de 1941 con Ecuador y un año después del tratado de río de Janeiro, se vio la necesidad de afirmar las fronteras. Lo que influyó en la creación política de la Provincia de San Ignacio, por la Ley N° 15560 del 12 de mayo de 1965.

Esta ley separó de la Provincia de Jaén, los Distritos de San Ignacio, Chirinos, Namballe, San José de Lourdes y Tabaconas, creando al mismo tiempo dos Distritos nuevos: Huarango y la Coipa; todos ellos constituyeron lo que en la actualidad es la Provincia de San Ignacio.

El Distrito de Huarango fue creado el 12 de mayo de 1965, está ubicado en la región Norte del Departamento de Cajamarca (que está ubicada en la Sierra Norte del Perú, entre los paralelos de 4° 30' y 7° 45' de latitud sur y los meridianos 77° 30' 79°). El Distrito de Huarango está conformado por 08 centros poblados, 58 caseríos, 04 comunidades nativas y una capital del Distrito.

Huarango tiene una extensión territorial de 922.35 Km<sup>2</sup>, su capital Distrital se encuentra a una altitud promedio de 550 m.s.n.m., con una densidad poblacional de 30 hab./Km<sup>2</sup>.

Su relieve es accidentado, destacando la cordillera del nuevo Mundo, situado al lado este del distrito e integrante de la cordillera oriental de los andes. Forman parte de la región natural Rupa Rupa o Selva Alta, de clima cálido; el resto del Distrito se encuentra en la Yunga Fluvial, cuyo clima varía entre cálido y templado.

El distrito de Huarango limita:

Por el norte: País de Ecuador.

Por el este: Provincia de Bagua en la Región Amazonas.

Por el sur: Distritos de Santa Rosa y Bellavista de la Provincia de Jaén.

Por el oeste: Distritos de Chirinos y San José de Lourdes

**Figura 2.**

Mapa de ubicación del Distrito de Huarango



Fuente: Elaboración propia

Las vías de acceso hacia el Distrito de Huarango, se dan por vía terrestre desde Lima vía Panamericana Norte hacia la ciudad de Chiclayo en la Región Lambayeque (765 Km. o 10 horas). Asimismo, vía aérea desde la ciudad de Lima hacia la ciudad de Chiclayo (1 hora). Luego desde Chiclayo vía Carretera Fernando Belaunde Terry hacia el cruce en la localidad de Chamaya en la Provincia de Jaén, Región Cajamarca (345 Km. o 4:30 horas). Seguidamente vía carretera de interconexión con el País del Ecuador, hasta la Localidad de Chuchuhuasi en el Distrito de Chirinos Provincia de San Ignacio (55 km o 1.20 horas), luego se cruza el río Chinchipe vía balsa cautiva o botes, hacia el Centro Poblado de Puerto Ciruelo puerta de entrada al Distrito de Huarango (3 minutos), luego por una vía afirmada del Centro Poblado de Puerto Ciruelo a la capital del distrito de Durango existen 5 km. (15 minutos).

#### **4.2. Métodos de investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se han utilizado los métodos descriptivo, cuantitativo y transversal prospectiva, porque describo o defino las variables, recolecto los datos y números estadísticos para poder confirmar la hipótesis y obtener resultados con exactitud, además que tienen como característica medir las variables en un determinado contexto.

Descriptivo, porque consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) señala que: “La investigación descriptiva busca contrastar la situación actual de un clima, mide múltiples aspectos que sirven para analizarlas y posteriormente llegar a una conclusión para proponer procesos de mejora o reingeniería, según sea el objetivo del estudio” (p. 352).

Es cuantitativa, porque trata de una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan: “Que la investigación es cuantitativa, porque nuestro estudio está sometido a un instrumento donde se recabó datos numéricos para obtener conclusiones con el fin de plantear procesos de mejora al objeto de investigación” (p. 321).

Es transversal prospectivo, porque los datos primarios, proviene de mediciones realizadas por el propio investigador, de manera que corresponden a mediciones controladas donde los sesgos de medición han sido controlados.

### **4.3. Tipo y diseño de la investigación**

#### **4.3.1. Tipo de investigación**

Básica y de tipo aplicada, al respecto Ñaupás, et al., (2011) afirman: “que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia”. (p. 66).

Asimismo, de tipo aplicada debido a que busca dar solución a los problemas ya identificados, utilizando los conocimientos adquiridos. Según Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “Investigación Práctica o Empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

#### **4.3.2. Diseño de la investigación**

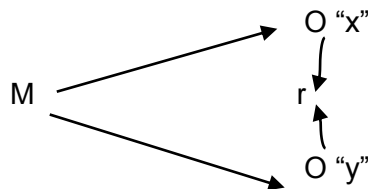
El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal y correlacional, ya que se basa en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de las investigaciones, y transversal porque se recolectan datos en una sola etapa de tiempo y en determinados sujetos. Su propósito es describir variables y analizar

su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Hernández, Fernández & Baptista (2010).

Hernández et al, (2003) indica correlacional porque “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables” (p. 47). Miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y analizan la correlación. Es decir la investigación mide dos variables para demostrar si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación, en la mayoría de los casos las variaciones en las variables a correlacionar se originan de los mismos sujetos.

Correlacional ya que se evaluará la relación que existe entre ambas variables con el fin de conocer el comportamiento de una variable conociendo en de otro. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable (Gestión Pública), a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas (grado de satisfacción de los usuarios).

El esquema que representa el diseño general como transversal y diseño específico como descriptivo correlacionar de este estudio es:



**Dónde:**

“M” es la muestra, los subíndices de observación O “x, y,” son variables, la “r” Coeficiente de correlación que hace mención a la posible relación existentes entre variables estudiadas.

#### 4.4. Población, muestra y unidad de análisis

##### 4.4.1. Población

La población está conformada por los pobladores del Distrito de Huarango, según los datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística Informática, INEI (2007) que asciende a una población de 20,551.

Hernández et al., (2003) “Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.130).

##### 4.4.2. Muestra

El tipo de muestra usado en la presente investigación es el probabilístico aleatoria simple como técnica de muestreo en las poblaciones finita y calculada de la siguiente manera:

Fórmula para Población Finita: < 100,000 individuos.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = 20,551 Población

Z = 1.96 Puntuación típica en una curva Normal con 95% de confiabilidad

p = 0.5 Probabilidad de que ocurra (0,5)

q = 0.5 Probabilidad de que no ocurra (0,5)

e = 0.05 Margen de error 5% (que debe fluctuar entre 1% y 10%)

n = 377 pobladores (Muestra)

#### **4.4.3. Unidad de análisis**

Ciudadanos que acuden a solicitar bienes y servicios a la Municipalidad Distrital de Huarango.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

##### **4.5.1. Técnicas**

**a. Encuesta.** Mediante un cuestionario, se recopiló información del grupo de estudio respecto a los dos instrumentos primera sobre la evaluación de gestión municipal desde la percepción de la población y el segundo sobre la satisfacción de la población de la población del Distrito de Huarango, para medir la relación que tiene la primera variable sobre la segunda.

**b. Análisis documental.** Fichas de Análisis de Contenido: de textos, informes, artículos y demás publicaciones, acerca de los contextos sociopolíticos tanto local, regional, nacional e internacional, así como la revisión de otros estudios de casos vinculantes.

##### **4.5.2. Instrumentos**

En la presente investigación se utilizaron los siguientes Instrumentos:

**a. Cuestionario.** En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario donde se ha diseñado dos instrumentos, de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores, resultado de revisar la bibliografía correspondiente. Es decir, el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos la investigación, este instrumento nos permitió estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

#### **4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Para el análisis de los datos recogidos se hizo uso del programa Excel 2016, y SPSS V25 en español para su tabulación, ordenamiento, clasificación de los resultados.

#### **4.7. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos**

##### ***Validez del instrumento***

“La validez de un instrumento la podemos definir como el grado en que la calificación o resultado del instrumento realmente refleja lo que estamos midiendo” Pino (2007).

Para conseguir la validez tanto de contenido, así como de los instrumentos de recogida de datos se desarrolló mediante el juicio de Jueces o expertos, los mismos que pretenden identificar la coherencia entre indicadores, dimensiones de las respectivas variables.

Para realizar la investigación de campo se construyó dos cuestionarios que se aplicó por medio de una encuesta tal como indica en el instrumento tabla N° 3 y tabla N° 5 Dichos cuestionario se construyó luego de haber operacionalizado las variables y como producto del análisis del objetivo de la investigación. Así se logró redactar un primer cuestionario (pre-test) que fue validado por dos docentes universitarios de UNC.

Por otro lado, “los mismos tendrán la oportunidad de hacer las debidas correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesario realizar mejoras” (Mendoza, 2013). “Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitirán el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”. Mendoza (2013).

##### ***Confiabilidad del instrumento***

Hernández et al., (2003) La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados (p. 147).



El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach, nos ha permitido estimar la fiabilidad de nuestro instrumento (encuesta) a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Calculando mediante la varianza de los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Dónde:**

- ✚  $S_i^2$  Es la varianza del ítem  $i$ .
- ✚  $S_t^2$  Es la varianza de los valores totales observados.
- ✚  $k$  Es el número de preguntas o ítems.

Para interpretar los resultados de Alfa de Cronbach se revisó el libro de Pino (2010, p. 380). Quien establece la siguiente escala:

Escala			Interpretación
-1	-	0	No es confiable
0.01	-	0.49	Baja confiabilidad
0.5	-	0.75	Moderada confiabilidad
0.76	-	0.89	Fuerte confiabilidad
0.9	-	1	Alta Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se ha calculado a través de programa estadístico Excel, especificando sus respectivas escalas, y se demostró una adecuada consistencia interna. Como se observa en el Apéndice 7 Coeficientes de la consistencia interna de las escalas utilizadas sobre la validación del Instrumento de Evaluación de la Gestión Municipal desde la Percepción de la Población del distrito de Huarango con NUMERO DE ITEMS 13, Grado de confianza ( $\alpha$ ) = 0.89, por lo tanto, es fuertemente confiable y en el Apéndice 9 Validación del Instrumento de evaluación sobre satisfacción de la población respecto a la

Gestión Municipal del Distrito de Huarango, con NUMERO DE ITEMS 35 el Grado de confianza ( $\alpha$ ) = 0.98, por tanto, es altamente confiable.

En la primera encuesta Apéndice 6 consta de 13 Ítems, con preguntas politómicas, está destinado a la obtención de datos que nos permitió a explorar sobre la evaluación de la Gestión Municipal desde la percepción de la población del Distrito de Huarango, en esta investigación se utilizó la escala de Likert, ofreciendo cinco opciones con la siguiente representación semántica: 5=Excelente, 4=Bueno, 3=Regular, 2=Deficiente, y 1=Totalmente deficiente.

En la segunda encuesta Apéndice 8 que consta de 35 Ítems, preguntas politómicas está destinado a la obtención de datos sobre satisfacción de la población respecto a la Gestión Municipal del Distrito de Huarango según a la escala de Likert 1=Totalmente insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Ni insatisfecho, ni satisfecho, 4=Satisfecho, 5=Totalmente satisfecho.

#### **4.8. Procedimiento de recolección de datos**

La recolección de datos se efectuó en forma sistematizada y planificada, para la cual se procedió de la siguiente manera:

1. Preparación a los encuestadores.
2. Aplicación de los instrumentos.

Es decir, para la recogida de datos, luego de la validación, se procedió a la preparación de los encuestadores a fin de que se recoja los datos en los momentos y lugares adecuados para que los datos sean válidos y confiables.

#### **4.9. Estrategias para el tratamiento estadístico**

El análisis de los datos recogidos se procesó haciendo uso del programa Excel 2016, el paquete estadístico SPSS, v25 en español y utilizando la estadística descriptiva, se analizará para describir el comportamiento de las variables en estudio. Después se utilizó

la estadística inferencial para demostrar la relación e influencia de cada uno de los sub constructos de la variable independiente sobre los sub constructos de la variable dependiente, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de  $r = \text{Pearson}$  es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Como podemos definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas. Luego para facilitar la descripción de los resultados y el análisis descriptivo se presentaron en tablas, graficas de barra y figuras circulares.

#### **4.10. Estrategias para el tratamiento estadístico**

Caballero (2009) afirma que la contrastación de hipótesis: es una comparación de conjunto de datos de la realidad con los de un marco referencial o patrón comparativo para explicar o predecir otros conjuntos de datos sobre el problema. (p.239)

La prueba de hipótesis se realizó siguiendo los siguientes pasos:

**Paso 1:** Formulando la Hipótesis estadística  $H_0$  y  $H_1$ .

**Paso 2:** Definiendo el nivel de significancia.

**Paso 3:** Determinando estadístico de prueba Chi Cuadrado.

**Paso 4:** Determinando los parámetros de aceptación y de rechazo.

**Paso 5:** Calculo estadístico de prueba a partir de los datos muestrales.

**Paso 6:** Comparación del parámetro establecido con el estadístico hallado para decidir si  $H_0$  se acepta o se rechaza.

**Paso 7:** Concluyendo en términos del contexto del problema. Para la recogida de datos, luego de la validación, se procedió a la preparación de los encuestadores a fin de que se recoja los datos en los momentos y lugares adecuados para que los datos sean válidos y confiables.

**Paso 8:** Correlación  $r$  de Pearson.

**Tabla 2.**

Valores de interpretación de **correlación según r de Pearson**

Valores	Correlación r
± 1	Correlación perfecta (+) o (-)
± 0.85 a ± 0.99	Correlación alta y fuerte (+) o (-)
± 0.60 a ± 0.84	Correlación alta (+) o (-)
± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada (+) o (-)
± 0.15 a ± 0.39	Correlación baja (+) o (-)
± 0.01 a ± 0.14	Correlación baja y débil (+) o (-)
0	Correlación nula

- ✓ Cuanto más se acerca el valor a “± 1” se asume mayor correlación.
- ✓ Si el p-valor es positivo: Relación Directa.
- ✓ Si el p-valor es negativo: Relación Inversa.

Si la significancia es (mayor) > a **0.05** significa que NO EXISTE relación entre las variables.

Si la significancia es igual o menor a 0.05 significa que hay una RELACIÓN SIGNIFICATIVA entre las variables.

\* Si la significancia es igual o menor a **0.01** significa que hay una RELACIÓN MUY SIGNIFICATIVA entre las variables.

\* Se utilizará este último para validar las hipótesis de la presente investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Resultados

##### 5.1.1. De la variable Gestión Municipal

##### 5.1.1.1. De la dimensión Económica

**Tabla 03.**

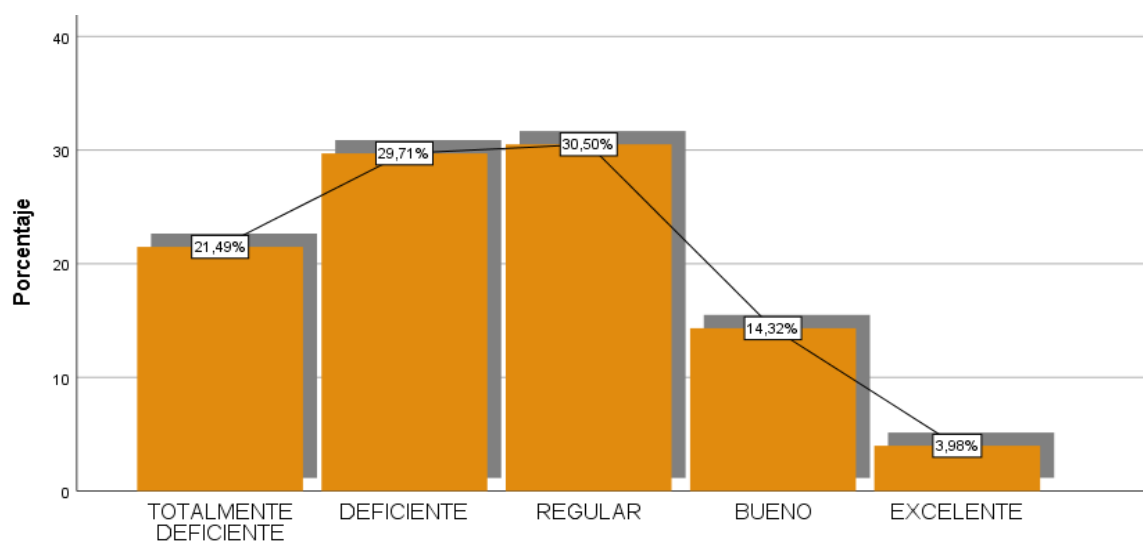
*Percepción sobre ¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	81	21,5	21,5	21,5
DEFICIENTE	112	29,7	29,7	51,2
Válido REGULAR	115	30,5	30,5	81,7
BUENO	54	14,3	14,3	96,0
EXCELENTE	15	4,0	4,0	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 3.**

*Percepción sobre ¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 03, Figura N° 03, muestran los resultados respecto a la percepción con el cumplimiento sobre la oportunidad de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra por parte de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 21.5% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 29.7% opinan DEFICIENTE, 30.5% opinan REGULAR, 14.3% opinan BUENO y el 04% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las oportunidades de trabajo a personas beneficiarias y aledañas de cada obra a ejecutar, manifiestan que la municipalidad permite que los ejecutores traigan personas de otros distritos a trabajar. Sumando las escalas totalmente deficiente y deficiente resulta un 60.2% de desaprobación.

**Tabla 04.**

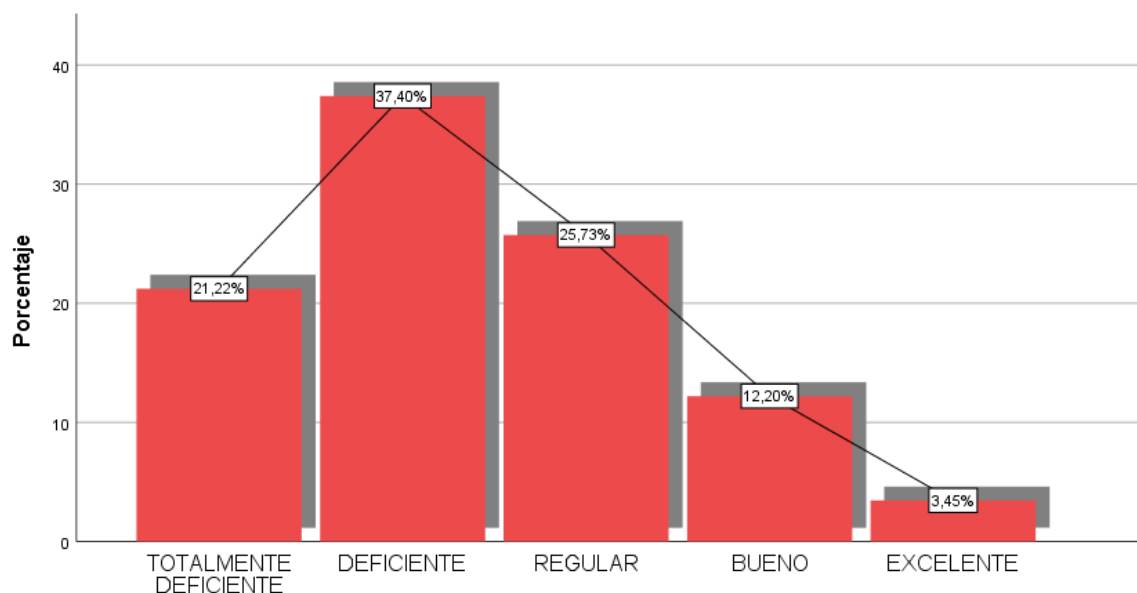
*Percepción sobre ¿Qué le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DEFICIENTE	80	21,2	21,2	21,2
	DEFICIENTE	141	37,4	37,4	58,6
	REGULAR	97	25,7	25,7	84,4
	BUENO	46	12,2	12,2	96,6
	EXCELENTE	13	3,4	3,4	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 4.**

*Percepción sobre ¿Qué le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 04, Figura N° 04, muestran los resultados respecto a la percepción sobre apoyo con maquinaria y equipos para solucionar necesidades agrícolas o viales por parte de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 21.2% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 37.4% opinan DEFICIENTE, 25.7% opinan REGULAR, 12.2% opinan BUENO y el 3.4% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre el apoyo con maquinaria y equipos para realizar actividades agropecuarias, excavaciones para piscigranjas, plataformas para construcción de casas, mantenimiento de trochas carrozables, excavaciones para bordeo y sembrar arroz, arreglo de canales, hechos que se suscitan por la falta de voluntad para destinar las maquinarias y apoyar a los más necesitados, ya que solo lo usan para tramos que prioriza el alcalde y que no son de impacto social y económico. Sumando las escalas totalmente deficiente y deficiente resulta un 58.6% de disconformidad.

**Tabla 05.**

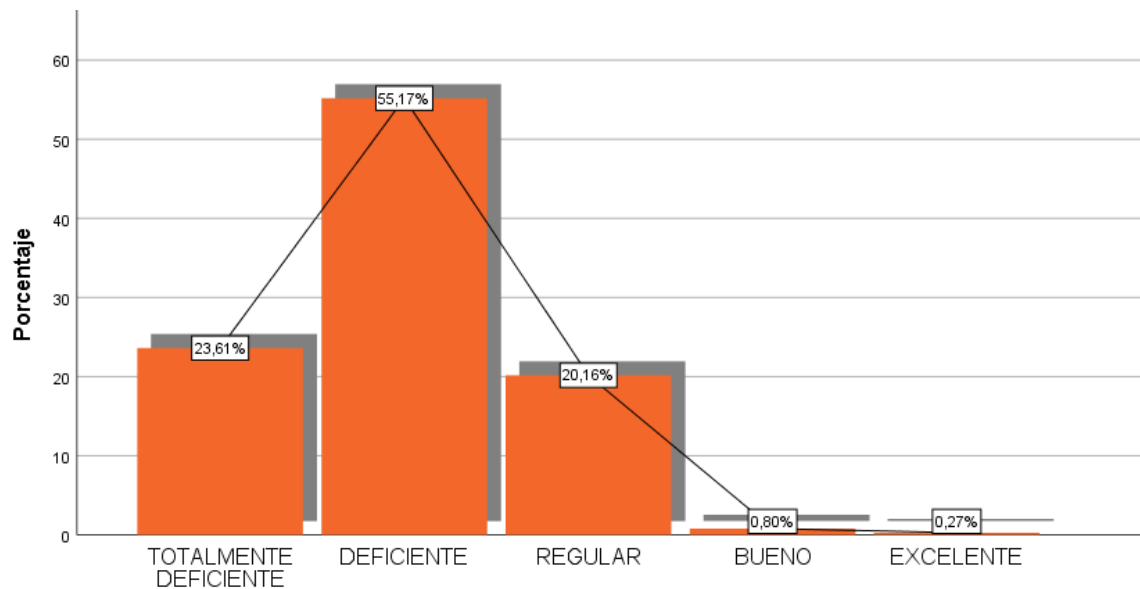
*Percepción sobre ¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	TOTALMENTE DEFICIENTE	89	23,6	23,6	23,6
	DEFICIENTE	208	55,2	55,2	78,8
Válido	REGULAR	76	20,2	20,2	98,9
	BUENO	3	,8	,8	99,7
	EXCELENTE	1	,3	,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 5.**

*Percepción sobre ¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.



La Tabla N° 05, Figura N° 05, muestran los resultados respecto a la percepción sobre si la Municipalidad Distrital de Huarango está conformando asociaciones con productores agropecuarios, donde se observa que el 23.6% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 55.2% opinan DEFICIENTE, 22.2% opinan REGULAR, 0.8% opinan BUENO y el 0.3% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre la promoción del fortalecimiento organizacional de productores agropecuarios, no existen asociaciones ni cooperativas promovidos por la municipalidad, asimismo, el problema persiste ya que no financia las contrapartidas a asociaciones formalizadas por los productores bajos sus propios recursos, ni mucho menos donación de semillas, abonos, asistencia técnica, fortalecimiento de capacidades, entre otros. Sumando las escalas totalmente deficiente y deficiente resulta un 78.8% de disconformidad de los usuarios.

**Tabla 06.**

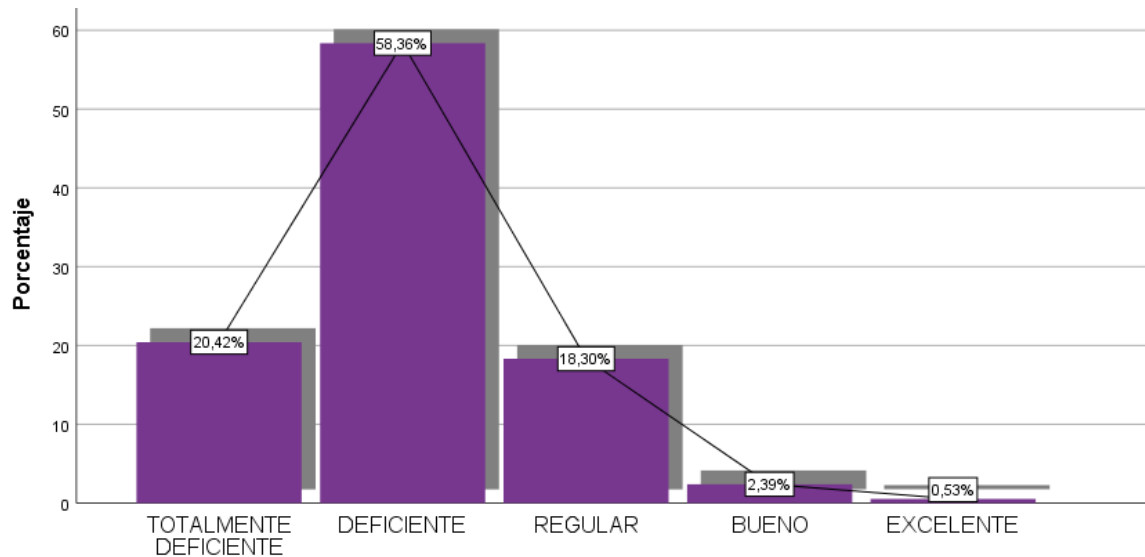
*Percepción sobre ¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DEFICIENTE	77	20,4	20,4	20,4
	DEFICIENTE	220	58,4	58,4	78,8
	REGULAR	69	18,3	18,3	97,1
	BUENO	9	2,4	2,4	99,5
	EXCELENTE	2	,5	,5	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 6.**

*Percepción sobre ¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 06, Figura N° 06, muestran los resultados respecto a la percepción si la Municipalidad Distrital de Huarango promociona el Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo, donde se observa que el 20.4% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 58.4% opinan DEFICIENTE, 18.3% opinan REGULAR, 2.4% opinan BUENO y el 0.5% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre la promoción de un desarrollo económico local, no hay avance de políticas de descentralización que genere una oportunidad para fomentar el crecimiento de economías locales y conectarlas con cadenas de valor y mercados tanto local, nacionales e internacionales, asimismo, no se fomenta consumo en negocios locales, inversión en empresas locales, etc.

### 5.1.1.2. De la dimensión Social

**Tabla 07.**

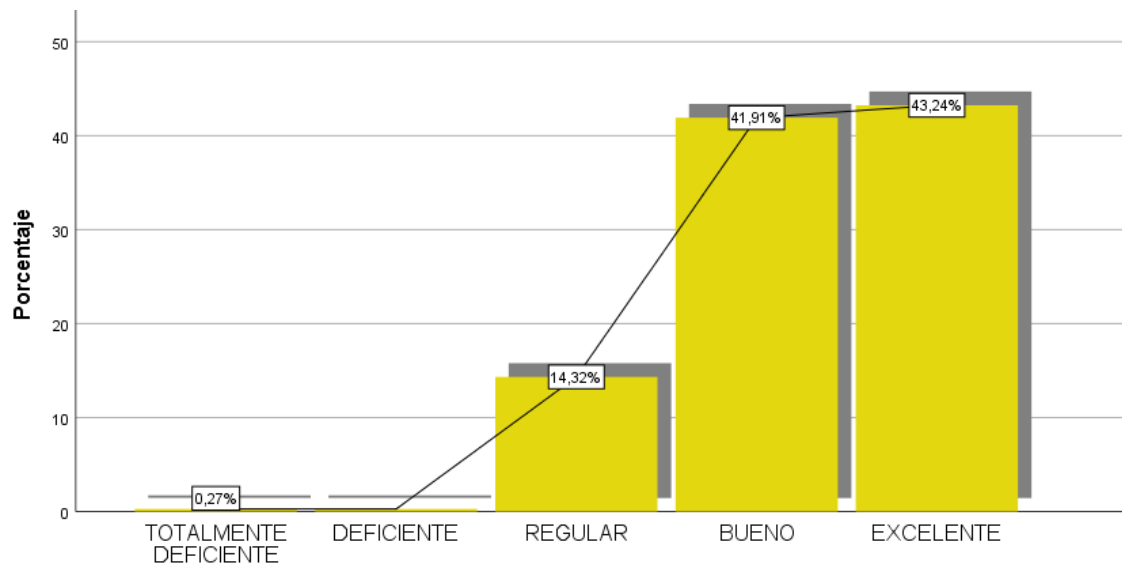
*Percepción sobre ¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	1	,3	,3	,3
DEFICIENTE	1	,3	,3	,5
REGULAR	54	14,3	14,3	14,9
BUENO	158	41,9	41,9	56,8
EXCELENTE	163	43,2	43,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 7.**

*Percepción sobre ¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 07, Figura N° 07, muestran los resultados respecto a la percepción si la Municipalidad Distrital de Huarango ofrecen servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas, donde se observa que el 0.3% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE,

0.3% opinan DEFICIENTE, 14.3% opinan REGULAR, 41.9% opinan BUENO y el 43.2% opinan EXCELENTE. La opinión pública expresa una clara conformidad sobre los servicios prestados antes mencionados.

**Tabla 08.**

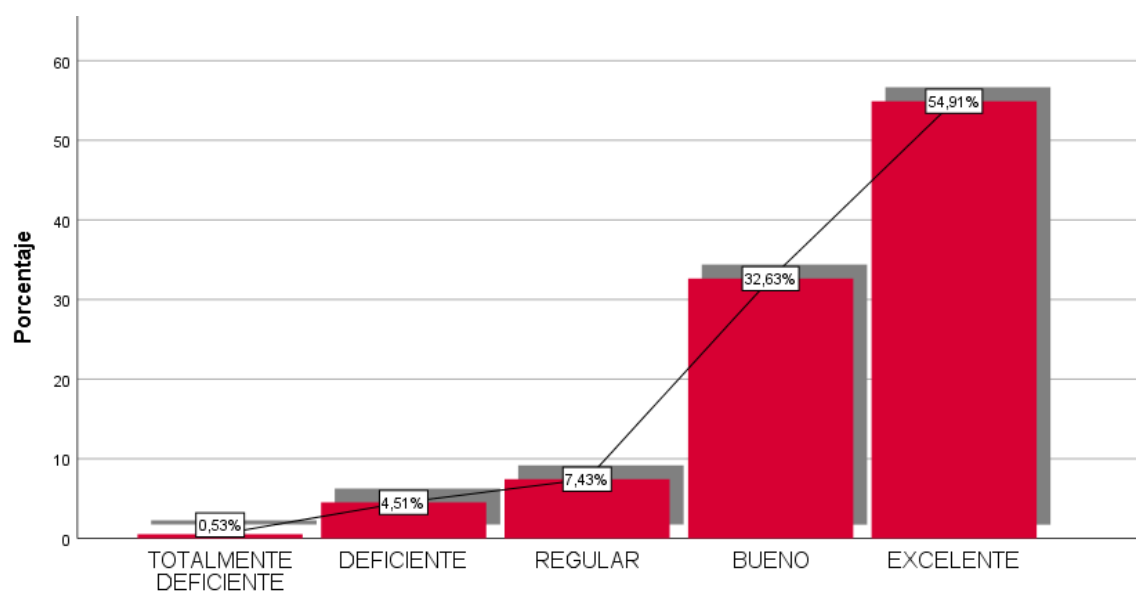
*Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	1	,3	,3	,3
DEFICIENTE	18	4,8	4,8	5,0
REGULAR	28	7,4	7,4	12,5
BUENO	123	32,6	32,6	45,1
EXCELENTE	207	54,9	54,9	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 8.**

*Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 08, Figura N° 08, muestran los resultados respecto a la percepción sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma en la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 0.3% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 4.8% opinan DEFICIENTE, 7.4% opinan REGULAR, 32.6% opinan BUENO y el 54.9% opinan EXCELENTE. La opinión pública expresa una clara conformidad sobre los servicios prestados antes mencionados.

**Tabla 09.**

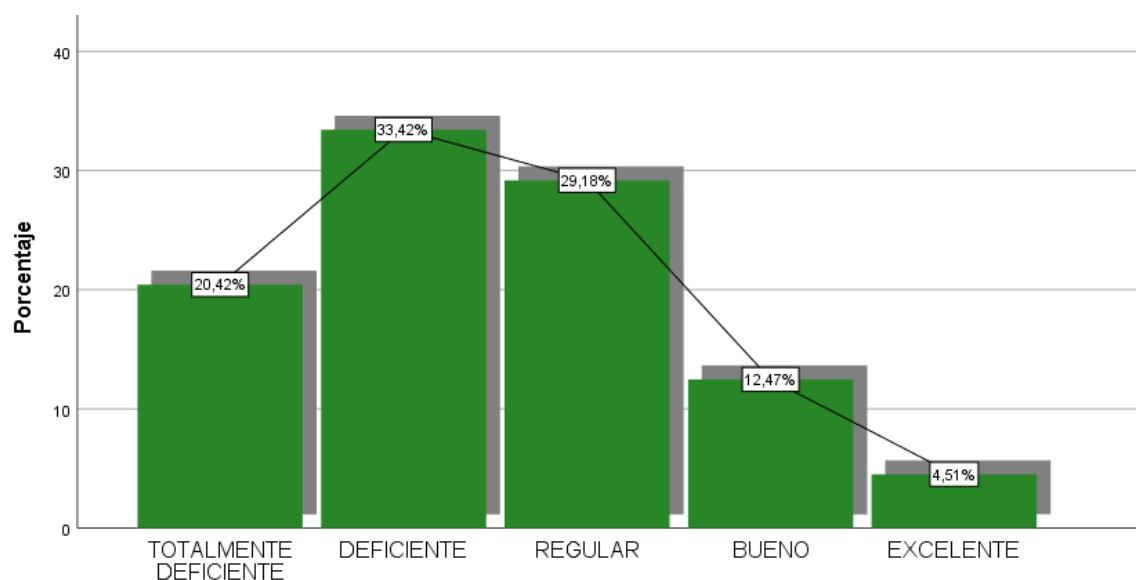
*Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	77	20,4	20,4	20,4
DEFICIENTE	126	33,4	33,4	53,8
Válido REGULAR	110	29,2	29,2	83,0
BUENO	47	12,5	12,5	95,5
EXCELENTE	17	4,5	4,5	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 9.**

*Percepción sobre ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 09, Figura N° 09, muestran los resultados respecto a la percepción sobre la prestación de servicios en educación y salud en la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 20.4% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 33.4% opinan DEFICIENTE, 29.2% opinan REGULAR, 12.5% opinan BUENO y el 4.5% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las acciones necesarias para promover la educación y la salud, ya que no se ha evidenciado la gestión de recursos para invertir en remodelación, ampliación de infraestructura y acondicionamiento para mejorar el servicio tanto en el sector educativo (Alto nivel de deserción escolar, materiales en malas condiciones, falta de equipos, etc.) y de salud (Falta de elevación de categorías, falta de equipos y materiales, alto nivel de desnutrición crónica, alto nivel de embarazo a temprana edad, etc.).

**Tabla 10.**

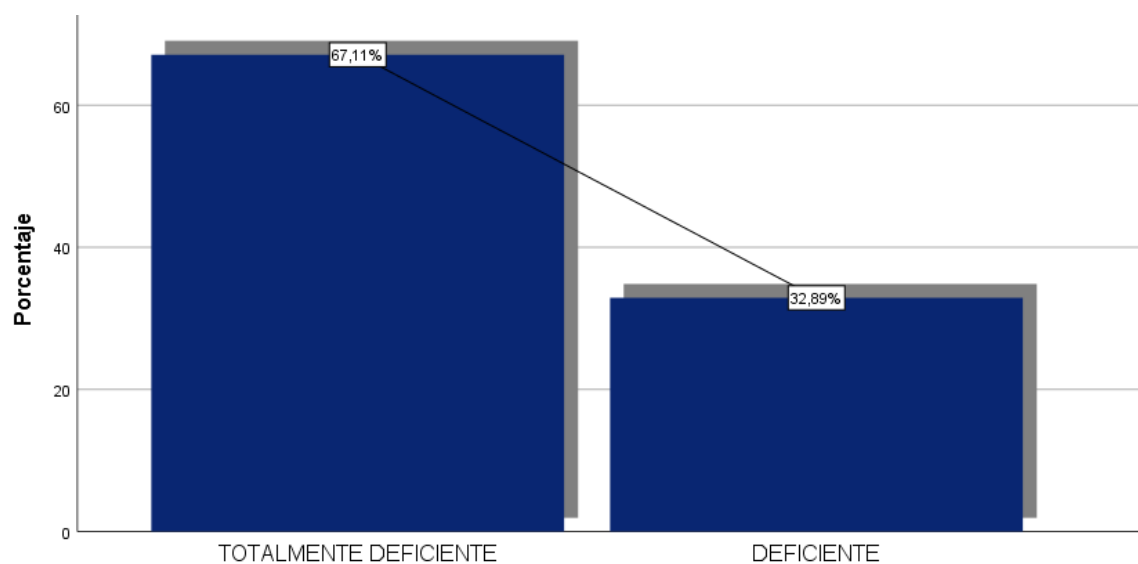
*Percepción sobre ¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	253	67,1	67,1	67,1
Válido DEFICIENTE	124	32,9	32,9	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 10.**

*Percepción sobre ¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 10, Figura N° 10, muestran los resultados respecto a la percepción sobre la administración del mercado de abastos, donde se observa que el 67.1% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 32.9% opinan DEFICIENTE.

La opinión pública expresa una total disconformidad sobre las acciones necesarias para la puesta en funcionamiento del mercado de abastos, ya que este a la fecha está funcionando como un almacén de combustible, mientras tanto los comerciantes locales tienen que vender sus productos en la calle, donde tienen que sufrir las inclemencias del tiempo para poder vender y satisfacer sus necesidades o mejorar sus condiciones económicas.

**Tabla 11.**

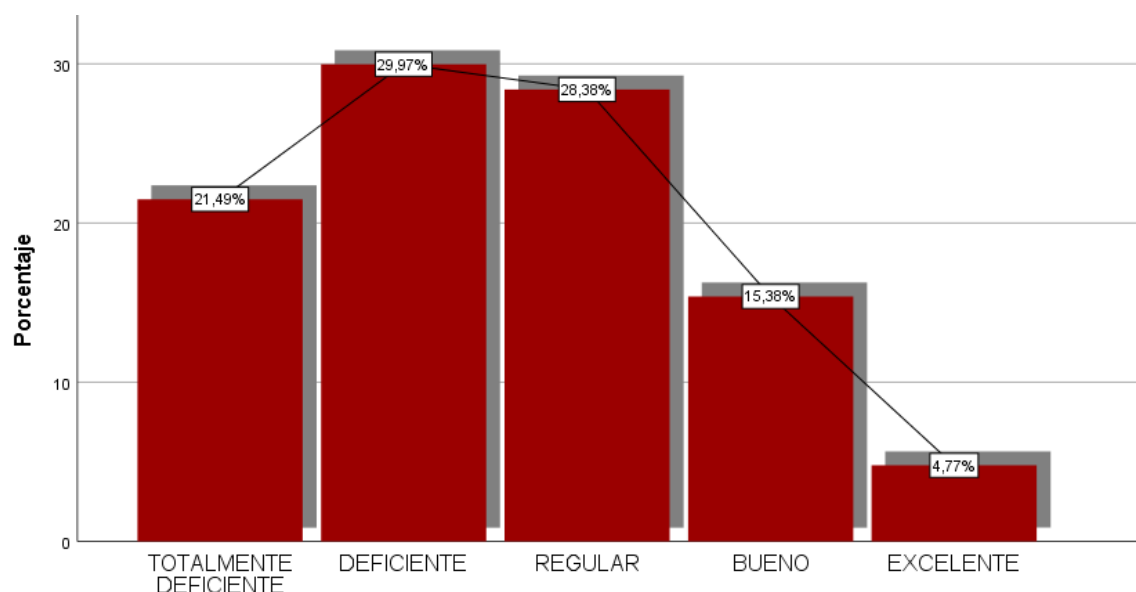
*Percepción sobre ¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	81	21,5	21,5	21,5
DEFICIENTE	113	30,0	30,0	51,5
Válido REGULAR	107	28,4	28,4	79,8
BUENO	58	15,4	15,4	95,2
EXCELENTE	18	4,8	4,8	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 11.**

*Percepción sobre ¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 11, Figura N° 11, muestran los resultados respecto a la percepción sobre funcionamiento del camal de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 21.5% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 30% opinan DEFICIENTE, 28.4% opinan REGULAR, 15.4% opinan BUENO y el 4.8% opinan EXCELENTE.



La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las acciones necesarias en el funcionamiento del camal ya que no se da el seguimiento respectivo del origen del animal y proceso de venta que garanticen la sanidad de las carnes. Los usuarios manifiestan que las carnes en venta nunca son revisadas por algún especialista de sanidad animal en los 8 centros poblados del distrito.

**Tabla 12.**

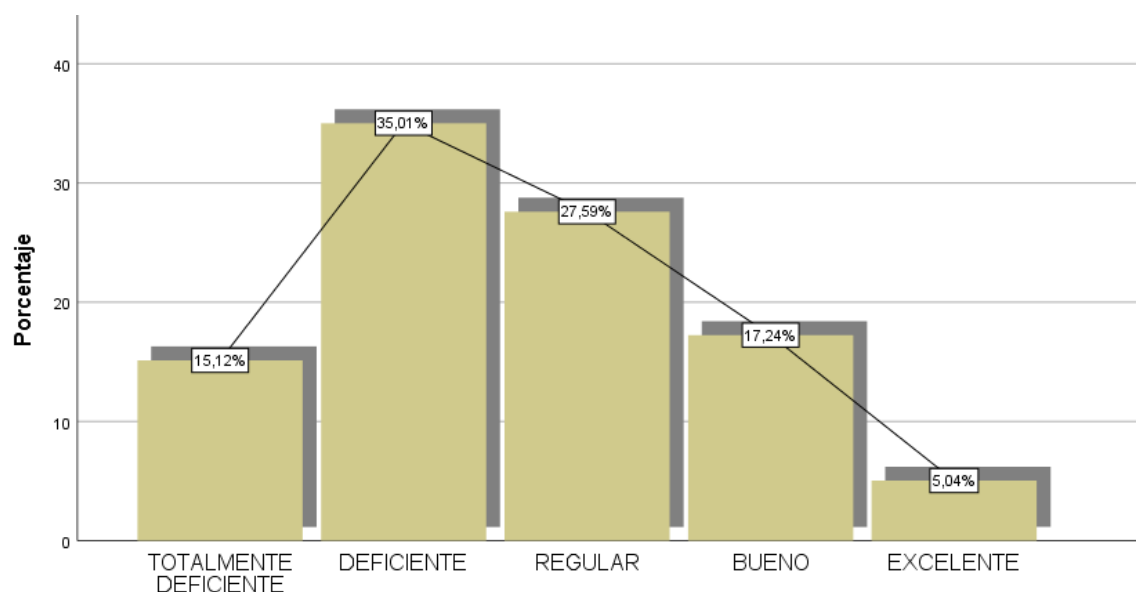
*Percepción sobre ¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	57	15,1	15,1	15,1
DEFICIENTE	132	35,0	35,0	50,1
REGULAR	104	27,6	27,6	77,7
BUENO	65	17,2	17,2	95,0
EXCELENTE	19	5,0	5,0	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 12.**

*Percepción sobre ¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 12, Figura N° 12, muestran los resultados respecto a la percepción sobre el estado situacional de las carreteras por parte de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 15.1% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 35% opinan DEFICIENTE, 27.6% opinan REGULAR, 17.2% opinan BUENO y el 5.0% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las acciones necesarias para mantenimiento o mejoramiento de las carreteras a pesar de existir maquinaria, asimismo, hay descontento ya que hay gastos excesivos en las reparaciones de la maquinaria y no se refleja su productividad en campo, los usuarios solicitan adquisición de un pool de maquinaria para reducir gastos y destinarlos para apoyos sociales.

### 5.1.1.3. De la dimensión Ambiental

**Tabla 13.**

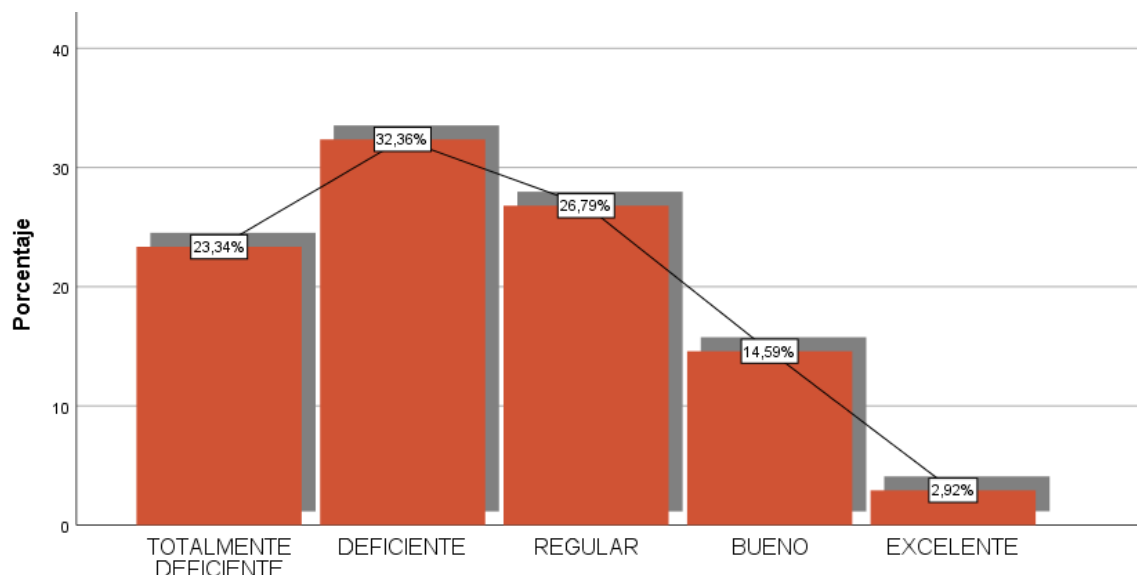
*Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	88	23,3	23,3	23,3
DEFICIENTE	122	32,4	32,4	55,7
REGULAR	101	26,8	26,8	82,5
BUENO	55	14,6	14,6	97,1
EXCELENTE	11	2,9	2,9	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 13.**

*Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 13, Figura N° 13, muestran los resultados respecto a la percepción sobre la prestación de servicios de limpieza pública por parte de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 23.3% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 32.4% opinan DEFICIENTE, 26.8% opinan REGULAR, 14.6% opinan BUENO y el 2.9% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las acciones necesarias para la prestación de servicios de limpieza pública, ya que han evidenciado que no hay limpieza en todas las calles del distrito y la recolección no es de todos los días, asimismo, la recolección de basura en caseríos y centros poblados no es eventual o conforme a fechas programadas. Otra problemática es que la disposición final de la basura no cumple con las condiciones, estos son botados en un área cerca de una carretera tramo Cas. Cigarro de Oro al Cas. Poronguitos, así mismo cerca al río Chinchipe, el cual está generando impactos ambientales negativos, afectando también al suelo, agua, fauna, etc.

**Tabla 14.**

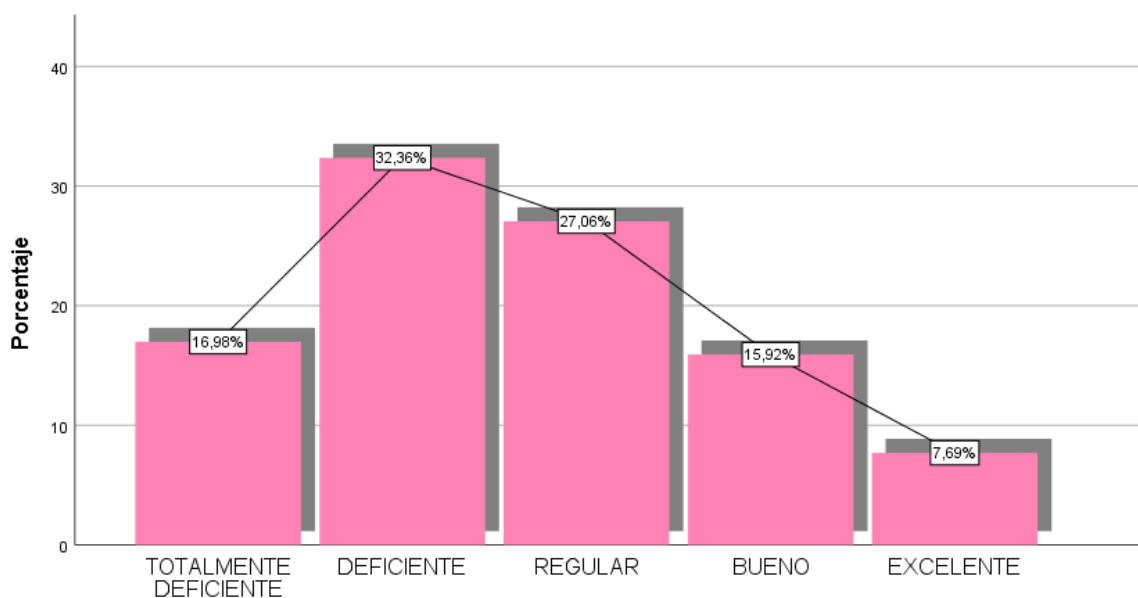
*Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	64	17,0	17,0	17,0
DEFICIENTE	122	32,4	32,4	49,3
Válido REGULAR	102	27,1	27,1	76,4
BUENO	60	15,9	15,9	92,3
EXCELENTE	29	7,7	7,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 14.**

*Percepción sobre ¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 14, Figura N° 14, muestran los resultados respecto a la percepción sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines por parte de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 17% de los encuestados

opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 32.4% opinan DEFICIENTE, 27.1% opinan REGULAR, 15.9% opinan BUENO y el 7.7% opinan EXCELENTE. La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las acciones necesarias para trabajos en ornato de área verdes, asimismo, estas no son implantadas.

**Tabla 15.**

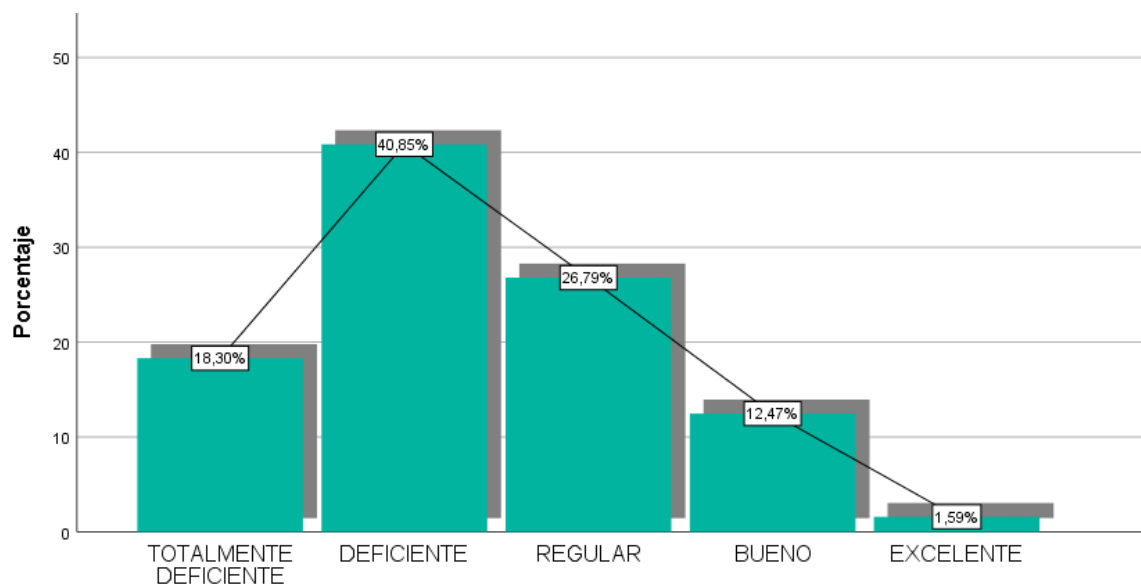
*Percepción sobre ¿Como califica las actividades de reforestación?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DEFICIENTE	69	18,3	18,3	18,3
DEFICIENTE	154	40,8	40,8	59,2
Válido REGULAR	101	26,8	26,8	85,9
BUENO	47	12,5	12,5	98,4
EXCELENTE	6	1,6	1,6	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 15.**

*Percepción sobre ¿Como califica las actividades de reforestación?*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 15, Figura N° 15, muestran los resultados respecto a la percepción sobre el desarrollo de actividades de reforestación por parte de la Municipalidad Distrital de Huarango, donde se observa que el 18.3% de los encuestados opinan TOTALMENTE DEFICIENTE, 40.8% opinan DEFICIENTE, 26.8% opinan REGULAR, 12.5% opinan BUENO y el 1.6% opinan EXCELENTE.

La opinión pública expresa una clara disconformidad sobre las acciones necesarias para reforestar, no se ha evidenciado plantaciones forestales demostrativos en cercos, agroforestales, donación de semillas, macizos, como también capacitaciones, fortalecimiento de capacidades, ni asistencia técnica. Asimismo, no se ha evidenciado actividades de conservación o protección de recursos naturales o cuencas hidrográficas. Se espera un proyecto de reforestación a gran escala en todo el distrito de Huarango.

## 5.1.2. Resultados de la variable Satisfacción de la Población

### 5.1.2.1. De la dimensión Gestión social del alcalde.

**Tabla 16.**

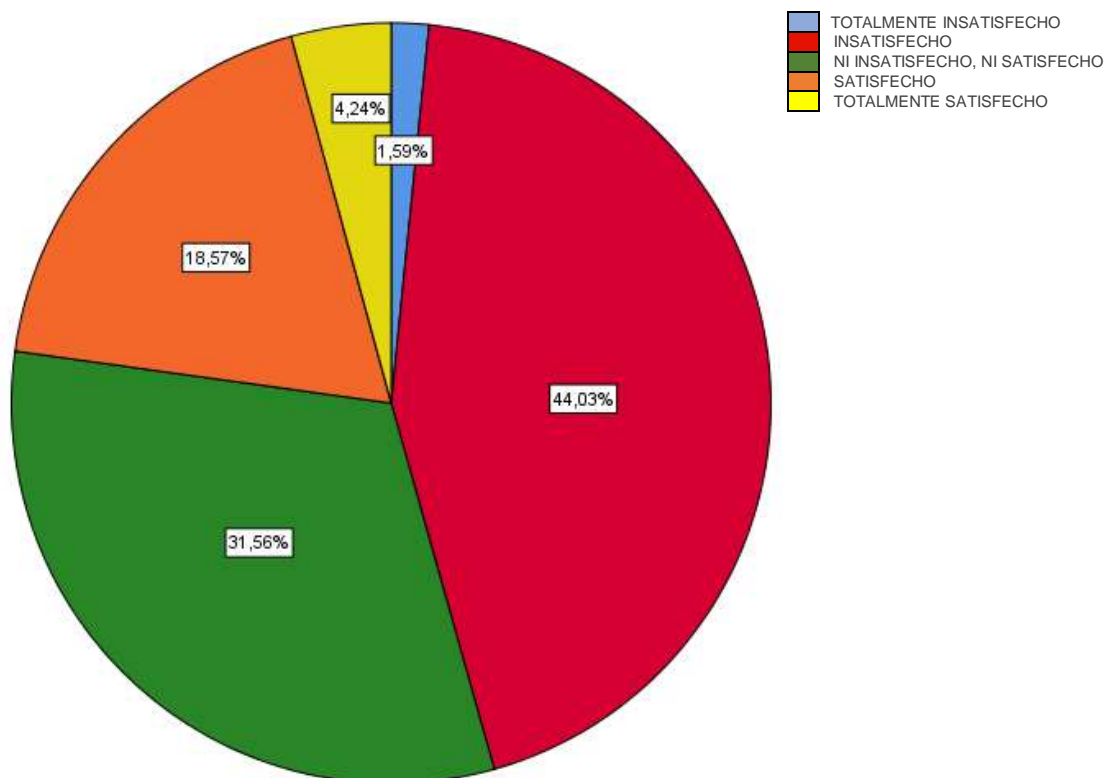
*Satisfacción respecto a la gestión social del alcalde de la Municipalidad Distrital de Huarango*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE INSATISFECHO	6	1,6	1,6	1,6
INSATISFECHO	166	44,0	44,0	45,6
NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO	119	31,6	31,6	77,2
SATISFECHO	70	18,6	18,6	95,8
TOTALMENTE SATISFECHO	16	4,2	4,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 16.**

*Satisfacción respecto a la gestión social del alcalde de la Municipalidad Distrital de Huarango*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 16 y Figura N° 16, muestran los resultados respecto a la satisfacción de la gestión social del alcalde desde la perspectiva de la población, en la misma que se puede observar que el 1.59% de la población se encuentra TOTALMENTE INSATISFECHA, el 44.03% está INSATISFECHA, 31.56% está NI INSATISFECHA, NI SATISFECHA, el 18.57% está SATISFECHA y solo para el 4.24% está TOTALMENTE SATISFECHA.

Del alcalde, la opinión pública expresa una clara insatisfacción donde manifiestan en la sumatoria de totalmente insatisfecha e insatisfecha resulta un 45.62% de insatisfacción de los encuestados. Este aspecto puede ser explicado no sólo por la percepción de una gestión ineficiente, sino también por una alta expectativa en la misma. Cabe destacar nuevamente que los mayores niveles de deficiencia se encuentran en la población rural ya que el alcalde tiene poca relación directa o indirecta con la población, habiendo diversos procesos comunicativos y relacionales, asimismo, falta de aplicación de políticas públicas vinculados con la ciudadanía para agendar las necesidades más prioritarias y darle su solución respectiva.

#### 5.1.2.2. De la dimensión Cumplimiento de la Ejecución de Obras.

**Tabla 17.**

*Satisfacción respecto al Cumplimiento de la ejecución de obras por la Municipalidad Distrital de Huarango*

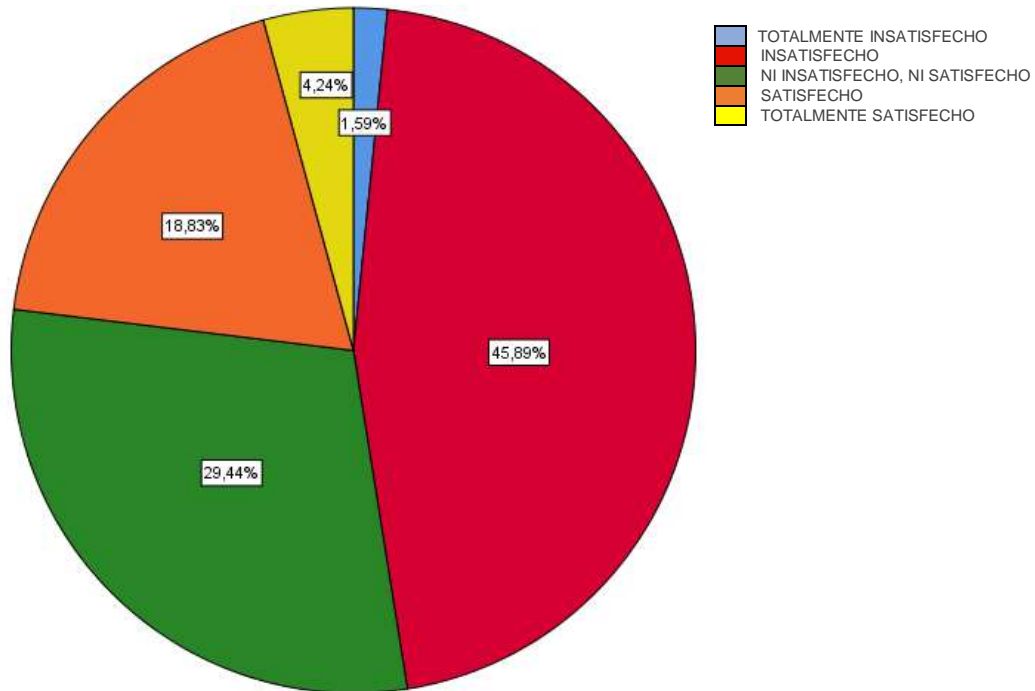
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE INSATISFECHO	6	1,6	1,6	1,6
INSATISFECHO	173	45,9	45,9	47,5
NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO	111	29,4	29,4	76,9
SATISFECHO	71	18,8	18,8	95,8
TOTALMENTE SATISFECHO	16	4,2	4,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.



**Figura 17.**

*Satisfacción respecto al Cumplimiento de la ejecución de obras por la Municipalidad Distrital de Huarango*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 17 y Figura N° 17, muestran los resultados respecto a la satisfacción del cumplimiento de la ejecución de obras en la Municipalidad de Huarango desde la perspectiva de la población, en la misma que se puede observar que el 1.59% de la población manifiesta que está TOTALMENTE INSATISFECHA, el 45.89% está INSATISFECHA, 29.44% está NI INSATISFECHA, NI SATISFECHA, el 18.83% está SATISFECHA y solo para el 4.24% está TOTALMENTE SATISFECHA.

Es una muestra clara que en cumplimiento de ejecución de obras la municipalidad de Huarango, tienen limitaciones en ejecutar obras para el desarrollo local, como limitaciones: presupuesto, recursos humanos, maquinaria y equipo, apoyo del gobierno central, regional y provincial. Es por ello que existen desequilibrios y carencias de agua

potable, saneamiento, calles pavimentadas, mejoramiento de carreteras e infraestructura de instituciones educativas y de salud, etc.

### 5.1.2.3. De la dimensión Políticas de Desarrollo.

**Tabla 18.**

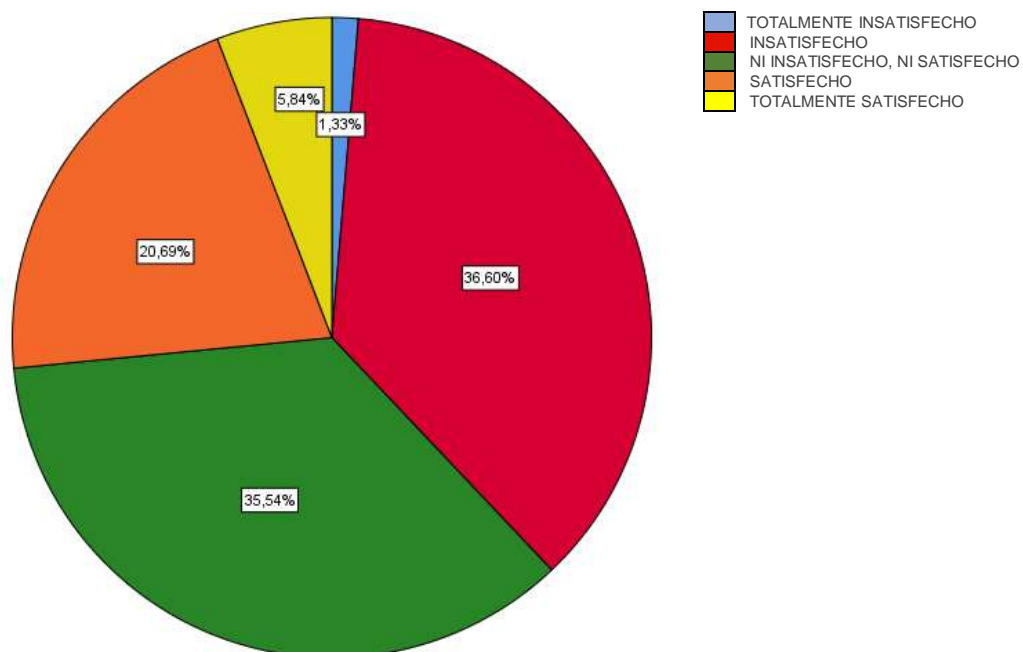
*Satisfacción respecto a las políticas de desarrollo de la Municipalidad Distrital de Huarango*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE INSATISFECHO	5	1,3	1,3	1,3
INSATISFECHO	138	36,6	36,6	37,9
Válido NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO	134	35,5	35,5	73,5
SATISFECHO	78	20,7	20,7	94,2
TOTALMENTE SATISFECHO	22	5,8	5,8	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Figura 18.**

*Satisfacción respecto a las políticas de desarrollo de la Municipalidad Distrital de Huarango*



**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

La Tabla N° 18 y Figura N° 18, muestran los resultados respecto a la satisfacción de la población en las políticas de desarrollo en la Municipalidad de Huarango, en la misma que se puede observar que el 1.33% de la población manifiesta que está TOTALMENTE INSATISFECHA, el 36.60% está INSATISFECHA, 35.54% está NI INSATISFECHA, NI SATISFECHA, el 20.69% está SATISFECHA y solo para el 5.84% está TOTALMENTE SATISFECHA.

El alto nivel de insatisfacción se ha dado por la no progresividad en sentido social, económico, político y cultural en el distrito de Huarango. Esta política de desarrollo tiene como principal finalidad reducir la pobreza para en el futuro acabar definitivamente con ella. Esas y otras estrategias deberán propiciar el fortalecimiento de la democracia, la consolidación de la paz y la prevención de conflictos, así como una integración progresiva en la economía a escala nacional e internacional, una mayor atención a los aspectos sociales y medioambientales con vistas a un desarrollo sostenible, la igualdad entre hombres y mujeres.

### **5.1.3. Proceso de Contrastación y Verificación de Hipótesis**

**5.1.3.1. Comprobación de la Hipótesis general.** La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.

#### **1°: Formulando la Hipótesis estadística H0 y H1.**

H0: La gestión municipal no incide directa, ni significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.

H1: La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.

**2°: Definiendo el nivel de significancia.** 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

#### **3°: Determinando estadístico de prueba. Chi Cuadrado.**

#### **4°: Determinando los parámetros de aceptación y de rechazo.**

$\rho$  – valor  $< 0,01$  se rechaza  $H_0$  y si  $\rho$  – valor  $> 0,01$  se acepta  $H_0$ :

**5°: Calculo del estadístico de prueba a partir de los datos muestrales.**

**Tabla 19.**

*Tabulación cruzada, Gestión Municipal \* Satisfacción de la población*

		SATISFACCION_POBLACIÓN					Total
		TOTALMENTE INSATISFECHO	INSATISFE CHO	NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO	SATISFE CHO	TOTALMENTE SATISFECHO	
	DEFICIENTE	2	52	0	0	0	54
GESTIÓN_	REGULAR	0	98	126	7	0	231
MUNICIPAL	BUENO	0	0	4	66	17	87
	EXCELENTE	0	0	0	0	5	5
	Total	2	150	130	73	22	377

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 20.**

*Determinación prueba de Chi-cuadrado, Gestión Municipal \* Satisfacción de la población*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	469,429 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	435,498	12	,000
Asociación lineal por lineal	248,077	1	,000
N de casos válidos	377		

a. 9 casillas (45,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**6°: Comparación del parámetro establecido con el estadístico hallado para decidir si  $H_0$  se acepta o se rechaza.**

Como  $\rho$  – valor = 0,000  $< 0,01$  se rechaza  $H_0$ , en consecuencia se acepta la  $H_1$ .

**7°: Concluyendo en términos del contexto del problema.** Dado que se ha rechazado  $H_0$ , en consecuencia afirmamos que, la gestión municipal incide directa y

significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango con un 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

**8°: Correlación  $r$  de Pearson entre Gestión Pública y la Satisfacción de la población.**

**Tabla 21.**

**Determinación correlación, Gestión Municipal \* Satisfacción de la población**

		GESTIÓN_MUNICIPAL	SATISFACCION_POBLACIÓN
GESTIÓN_MUNICIPAL	<b>Correlación de Pearson</b>	1	,812**
	<b>Sig. (bilateral)</b>		,000
	N	377	377
SATISFACCION_POBLACIÓN	<b>Correlación de Pearson</b>	,812**	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	
	N	377	377

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

**Fuente:** Elaboración propia

El valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.812 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación la Sig. es de 0,000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** entre las variables de **Gestión Pública** y **Satisfacción de la población** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

**5.1.3.2. Comprobación de la Hipótesis Específicas.**

a) **De la Hipótesis Específica 1.** La gestión municipal incide en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango.

**1°: Formulando la Hipótesis estadística H0 y H1.**

H0: La gestión municipal no incide en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del Alcalde en el distrito de Huarango.

H1: La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango.

**2°: Definiendo el nivel de significancia:** 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

**3°: Determinando estadístico de prueba:** Chi Cuadrado

**4°: Determinando los parámetros de aceptación y de rechazo.**

$\rho$  – valor < 0,01 se rechaza H0 y si  $\rho$  – valor > 0,01 se acepta H0:

**5°: Calculo del estadístico de prueba a partir de los datos muestrales.**

**Tabla 22.**

*Tabulación cruzada, Gestión Municipal \* Satisfacción con la gestión social del alcalde*

		GEST_SOC_ALC					Total
		TOTALME NTE INSATISFE CHO	INSATISFE CHO	NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO	SATISFE CHO	TOTALMENTE SATISFECHO	
	DEFICIENTE	5	48	1	0	0	54
GESTIÓN_	REGULAR	1	118	107	5	0	231
MUNICIPAL	BUENO	0	0	11	65	11	87
	EXCELENTE	0	0	0	0	5	5
	Total	6	166	119	70	16	377

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 23.**

*Determinación prueba de Chi-cuadrado, Gestión Municipal \* Satisfacción con la gestión social del alcalde*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	460,352 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	388,882	12	,000
Asociación lineal por lineal	235,360	1	,000
N de casos válidos	377		

a. 10 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

**Fuente:** Elaboración propia

**6°: Comparación del parámetro establecido con el estadístico hallado para decidir si  $H_0$  se acepta o se rechaza.**

Como  $p - \text{valor} = 0,000 < 0,01$  se rechaza  $H_0$ , en consecuencia se acepta la  $H_1$ .

**7°: Concluyendo en términos del contexto del problema.** Dado que se ha rechazado  $H_0$ , en consecuencia, afirmamos que, la gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango con un 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

**5.1.3.3. De la Hipótesis Específica 2.** La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango.

**1°: Formulando la Hipótesis estadística  $H_0$  y  $H_1$ .**

$H_0$ : La gestión municipal no incide en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango.

$H_1$ : La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango.

**2°: Definiendo el nivel de significancia.** 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

**3°: Determinando estadístico de prueba.** Chi Cuadrado

**4°: Determinando los parámetros de aceptación y de rechazo.**

$p - \text{valor} < 0,01$  se rechaza  $H_0$  y si  $p - \text{valor} > 0,01$  se acepta  $H_0$ :

**5°: Calculo del estadístico de prueba a partir de los datos muestrales.**

**Tabla 24.**

*Tabulación cruzada, Gestión Municipal \* Satisfacción con el cumplimiento de la ejecución de obras*

		CUMP_EJEC_OBRAS					Total
		TOTALMENTE INSATISFECHO	INSATISFE CHO	NI INSATISFE CHO, NI SATISFEC HO	SATISFE CHO	TOTALMENTE SATISFECHO	
	DEFICIENTE	5	48	1	0	0	54
GESTIÓN_	REGULAR	1	124	99	7	0	231
MUNICIPAL	BUENO	0	1	11	64	11	87
	EXCELENTE	0	0	0	0	5	5
Total		6	173	111	71	16	377

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Tabla 25.**

*Determinación prueba Chi-cuadrado, Gestión Municipal \* Satisfacción con el cumplimiento de la ejecución de obras*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	441,009 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	364,639	12	,000
Asociación lineal por lineal	227,760	1	,000
N de casos válidos	377		

a. 10 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**6°: Comparación del parámetro establecido con el estadístico hallado para decidir si H0 se acepta o se rechaza.**

Como  $p - \text{valor} = 0,000 < 0,01$  se rechaza H0, en consecuencia se acepta la H1.

**7°: Concluyendo en términos del contexto del problema.** Dado que se ha rechazado H0, en consecuencia afirmamos que, la gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la



ejecución de obras en el distrito de Huarango con un 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

**5.1.3.4. De la Hipótesis Específica 3.** La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango.

**1°: Formulando la Hipótesis estadística H0 y H1.**

H0: La gestión municipal no incide en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango.

H1: La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango.

**2°: Definiendo el nivel de significancia.** 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

**3°: Determinando estadístico de prueba.** Chi Cuadrado

**4°: Determinando los parámetros de aceptación y de rechazo.**

$\rho$  – valor < 0,01 se rechaza H0 y si  $\rho$  – valor > 0,01 se acepta H0

**5°: Calculo del estadístico de prueba a partir de los datos muestrales.**

**Tabla 26.**

*Tabulación cruzada, Gestión Municipal \* Satisfacción con las políticas de desarrollo*

		POLITICAS_DESARROLLO					
		TOTALMENTE INSATISFECHO	INSATISFE CHO	NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO	SATISFE CHO	TOTALMENTE SATISFECHO	Total
	DEFICIENTE	4	49	1	0	0	54
GESTIÓN_	REGULAR	1	89	126	13	2	231
MUNICIPAL	BUENO	0	0	7	65	15	87
	EXCELENTE	0	0	0	0	5	5
	Total	5	138	134	78	22	377

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**Tabla 27.**

*Determinación prueba Chi-cuadrado, Gestión Municipal \* Satisfacción con las políticas de desarrollo*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	424,363 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	377,173	12	,000
Asociación lineal por lineal	228,859	1	,000
N de casos válidos	377		

a. 9 casillas (45,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021.

**6°: Comparación del parámetro establecido con el estadístico hallado para decidir si H0 se acepta o se rechaza.**

Como  $p - \text{valor} = 0,000 < 0,01$  se rechaza H0, en consecuencia se acepta la H1.

**7°: Concluyendo en términos del contexto del problema.** Dado que se ha rechazado H0, en consecuencia, afirmamos que, La gestión municipal incide significativamente en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango con un 99% de confiabilidad y 1% de margen de error.

#### **5.1.4. Correlación r de Pearson entre las dimensiones de la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción de la población**

**Tabla 28.**

*Determinación correlación entre Gestión Municipal con Satisfacción de la Población (dimensiones Gestión Social del alcalde, Cumplimiento de Ejecución de Obras y Políticas de Desarrollo)*

		GESTIÓN_ MUNICIPAL	GEST_SOC_ ALC	CUMP_EJEC _OBRAS	POLIT_ DESARRO
<b>GESTIÓN_ MUNICIPAL</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	,791**	,778**	,780**
	<b>Sig. (bilateral)</b>		,000	,000	,000
	<b>N</b>	377	377	377	377

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

**Fuente:** Elaboración propia basado en los datos recopilados 2021

La correlación entre Gestión Municipal y Gestión Social del alcalde, el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.791 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación con Sig. es de 0.000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

La correlación entre Gestión Municipal y Cumplimiento de ejecución de Obras, el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.778 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación con Sig. es de 0.000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

La correlación entre Gestión Municipal y Políticas de Desarrollo, el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.780 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación con Sig. es de 0.000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

## 5.2. Discusión de Resultados

El comportamiento de incidencia de la gestión municipal sobre la satisfacción de la población en el distrito de Huarango como objetivo general los resultados obtenidos han sido desfavorables o poca aceptación para cada variable, datos procesados mediante el estadístico correlación  $r$  de Pearson, siendo 0.812 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación la Sig. es de 0,000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** entre las variables de **Gestión Pública** y **Satisfacción de la población** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido, en consecuencia, se acepta la  $H_1$ , lo que indica, cuanto más mala sea la gestión pública ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios, por otro lado, mayor aceptación tenga la gestión pública ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los usuarios, dichos resultados se asemejan a los de Abad & Carrasco (2018) quienes encontraron relación y correlación para la variable gestión municipal, de los encuestados tienen un 28,3% que considera es malo; además del 50,2% que sostiene es regular, finalmente un 21,5% indica es bueno. Asimismo, Mego (2011) determinó que en la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal. Datos que guarda relación con lo que expresa Ortiz (2017, como se citó en Sanches y Guevara, 2020) las gestiones gubernamentales nacionales y locales pueden ofrecer bienes y servicios públicos que generen efectos e impactos positivos para el ciudadano, asimismo promueve la mejora de la atención a los ciudadanos en los organismos de la Administración Pública. Esto supone que todo ciudadano y ciudadana tienen el derecho a recibir servicios de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio estatal. Es por ello que la Gestión

Administrativa, como parte de la Gestión Pública, juega un papel importante en la Satisfacción del Ciudadano.

Con respecto al objetivo específico 1. Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el distrito de Huarango, resultados desfavorables o con poca aceptación para cada variable, datos procesados mediante el uso de la correlación entre Gestión Municipal y Gestión Social del alcalde, el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.791 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación con Sig. es de 0.000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido, por tanto, se aprueba la H1, resultado que guarda relación con lo expuesto por Sánchez y Guevara (2020) concluye que la Gestión Pública tiene relación directa significativa con la Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, analizando y basándose en el coeficiente de correlación de Pearson. Por lo cual según los resultados obtenidos se aceptan las hipótesis alternativas. Es decir que estas dos variables se relacionan y varían de forma conjunta.

Con respecto al objetivo específico 2. Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango, resultados desfavorables o con poca aceptación para cada variable, datos procesados mediante la correlación entre Gestión Municipal y Cumplimiento de ejecución de Obras, el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.778 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación con Sig. es de 0.000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido, por tanto, se aprueba la H1, resultado que guarda relación con el estudio de Padilla (2022) el objetivo de su investigación ha sido determinar su relación de ejecución

de obras con la satisfacción de los usuarios; al respecto, de acuerdo a la interpretación de los resultados inferenciales y descriptivos obtenidos se ha logrado comprobar que existe relación entre la variable ejecución de obras con la variable satisfacción de los usuarios.

El resultado de su investigación de Ochante (2018, como se citó en Padilla, 2022) tuvo por conclusión la existencia de la relación entre la ejecución de obras públicas y la responsabilidad social de dicha Municipalidad de Ica.

También los resultados están comprendidos con el alcance de la teoría científica del desempeño o resultado de Brooks (1995, como se citó en Padilla, 2022) el cual propone que la satisfacción del cliente se relaciona con dicho desempeño de sus características del producto y/o servicio percibidas por el cliente.

Con respecto al objetivo específico 3. Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango, resultados desfavorables o poca aceptación para cada variable, datos procesados mediante la correlación entre Gestión Municipal y Políticas de Desarrollo, el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.780 (**CORRELACIÓN ALTA**), además esta correlación con Sig. es de 0.000 (**MUY SIGNIFICATIVA**), por lo que se puede afirmar con un **99%** de confianza, que en el ámbito de estudio hay una **correlación alta** porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido, por tanto, se aprueba la H1, resultado que guarda relación con el estudio de Domingo (2005, como se citó en Coronado, 2019) nos dice que; “las políticas públicas constituyen un instrumento social disponible para brindar atención a las necesidades de la ciudadanía, es por ello su relevancia. Estas son una garantía para arribar a una adecuada solución de los problemas sociales”; motivo principal por el cual se hizo necesario dar respuesta a los elementos de juicio propuestos en el presente trabajo de investigación el cual tiene como objetivo principal determinar la relación de las políticas públicas locales y la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2018; obteniendo como resultados que existe una

relación relativamente alta entre las políticas públicas locales y la gestión por resultados, con un nivel de significancia de 0,147 ( $p < 0,05$ ) y una  $\rho = 0,298$ , como se puede verificar en la tabla N° 6. En donde se evidencia que los trabajadores aplican una adecuada política pública local a su gestión municipal, aunque es necesario aun fortalecer otros aspectos como la dimensión estructura organizacional.

Asimismo, Rojas (2017, como se citó en Coronado, 2019) nos dice que: “El término Gestión por Resultados es entendido como la actuación del Estado en una definida combinación de procedimientos, sistemas y valores, dirigidos a lograr un mayor y mejor resultado, con la igualdad o minoría de recursos públicos”.

## CONCLUSIONES

Con relación al objetivo general y de acuerdo al análisis descriptivo se ha determinado que la variable gestión municipal incide directa y significativamente en la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Distrital de Huarango, relación referido a la deficiente gestión municipal hay una deficiente satisfacción de la población, demostrado mediante el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.812, correlación es muy significativa, con 99% de confianza, en el ámbito de estudio hay una correlación alta entre las variables porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, encuentra por debajo del 0.01 o 0.05 requerido. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Con relación al objetivo específico 1 se ha determinado que la variable gestión municipal incide significativamente en la variable satisfacción de la población respecto a la dimensión gestión social del alcalde en la Municipalidad Distrital de Huarango; relación referido a la deficiente gestión hay una deficiente satisfacción de la población, demostrado mediante el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.791, correlación muy significativa, 99% de confianza, en el ámbito de estudio hay una correlación alta, valor del Sig (bilateral) es de 0,000, encuentra por debajo del 0.01 o 0.05 requerido. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Con relación al objetivo específico 2 se ha determinado que la variable gestión municipal incide significativamente en la variable satisfacción de la población respecto a la dimensión cumplimiento de la ejecución de obras en la Municipalidad Distrital de Huarango; relación referido a la deficiente gestión municipal hay una deficiente satisfacción de la población, demostrado mediante el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.778, correlación muy significativa, 99% de confianza, en el ámbito de estudio hay una correlación alta porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 o 0.05



requerido. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Con relación al objetivo específico 3 se ha determinado que la variable gestión municipal incide significativamente en la variable satisfacción de la población respecto a la dimensión políticas de desarrollo en la Municipalidad Distrital de Huarango; relación referido a la deficiente gestión municipal hay una deficiente satisfacción de la población, demostrado mediante el valor estadístico  $r$  de Pearson es de 0.780, correlación es muy significativa, un 99% de confianza, en el ámbito de estudio hay una correlación alta porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 o 0.05 requerido. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## **RECOMENDACIONES**

En cuanto a resultados del objetivo general para lograr una adecuada gestión pública y una mayor satisfacción del ciudadano se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Huarango, realizar un trabajo en equipo con todos los servidores públicos, compartir y definir bien una misión y visión institucional, asimismo, definir características intangibles en servicios tales como atención personalizada y buen trato a los usuarios, atención rápida en sus pedidos, simplificación administrativa y cabildos abiertos, ello demostrará que no hay un abandono o aislamientos de usuarios.

En cuanto a resultados del objetivo específico 1 de la incidencia gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del alcalde en el Distrito de Huarango, se recomienda crear y promover espacios de participación solidaria interinstitucional e interorganizacional local para implementar y desarrollar políticas sociales de desarrollo, a corto, mediano y largo plazo, fortalecer los programas sociales de estado que contribuyen a disminuir la brecha socioeconómica de los más vulnerables: niños, jóvenes, personas de la tercera edad hombres y mujeres, de esa manera lograr la satisfacción de la población.

En cuanto a resultados del objetivo específico 2 de la incidencia gestión municipal en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el Distrito de Huarango, se recomienda en caso de falta de presupuesto gestionar y/o ejecutar obras por impuesto, ejecutar obras que cumplan al 100% con las especificaciones técnicas, brindar oportunidades de trabajo a la población de la zona, asimismo, hacer una buena selección del personal técnico de ejecución y supervisión de las obras, para que brinden un buen proceso ejecutivo con relación a la satisfacción de los usuarios de proyectos varios.

En cuanto a resultados del objetivo específico 3 de la incidencia gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el Distrito de Huarango, se recomienda fortalecer el uso eficiente de los recursos financieros, la

municipalidad debe priorizar la planificación financiera para ejecutar (con la participación y control de los ciudadanos) sus presupuestos con un fuerte contenido social y enfocado en ejecutar proyectos productivos, que promuevan la democracia económica y se orienten a la erradicación de la pobreza, es allí donde se llega a la gran mayoría de la población y lograr la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, WB; Carrasco, LB. (2018). Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Choros, 2018. Tesis Doctoral de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24957/abad\\_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24957/abad_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Álvarez, S. (2013). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. Recuperado de:  
<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/viewFile/523/425>

Armas, G. (15 de Noviembre de 2016). *La Gestión Municipal*. Obtenido de  
<https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>

Arnao, R. (2010). Contribución a la descentralización desde las Municipalidades: Diagnóstico y propuestas para el caso peruano. Recuperado de:  
[www.eumed.net/libros/2010a/640/](http://www.eumed.net/libros/2010a/640/)

Asociación Civil Transparencia (1999). *Manual de gestión municipal*. Lima - Perú.

ASOCAM (2007). Políticas públicas para la promoción del desarrollo económico territorial. Recuperado de:  
[https://dhls.hegoa.ehu.es/uploads/resources/4735/resource\\_files/PoliticaspUBLICAS-DET-APP.pdf?v=63736617747](https://dhls.hegoa.ehu.es/uploads/resources/4735/resource_files/PoliticaspUBLICAS-DET-APP.pdf?v=63736617747)

Berry, L; Parasuraman, Z. (1991). Marketing en las empresas de servicio. Grupo editorial Norma: México.

Beaumont, M. (2016). *Gestión Social: Estrategia y Creación de Valor*, Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/54214/Gesti%C3%B3n%20Social%20-%20M.%20Beaumont.pdf>

Bravo, E. (2018). Factores que limitan la gestión de las políticas públicas en la inversión de la protección y conservación de recursos naturales y medio ambiente en la Municipalidad Distrital de Huarango en el periodo 2014-2016. Tesis Titulación de la Universidad Señor de Sipan, Perú.

Briceño, V. Y. (2016). Gestión Municipal y Calidad de Servicio Pública en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016. tesis para optar el título de Licenciada en administración. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Caballero, A. (2009). Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado. Lima- Perú: 2da Edición. Edit. Instituto metodológico ALEN CAROI.

Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: Universidad Autónoma de México.

Carrasco, S. (2006). Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial San Marcos. 1ra Reimpresión.

Castillo, P. (2006). El desarrollo local en la gestión municipal. Tesis Doctoral de la Universidad de Viña del mar, Chile. Recuperado de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/EI%20desarrollo%20local%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20municipal.pdf>

CLAD. (1995). *Descentralización y Municipios en America Latina: Necesidades de Información de los Gobiernos Locales*. Obtenido de <https://idl-bnc->

idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/28148/IDL-  
28148%20.pdf?sequence=1

CEPAL. (2009). *Participación ciudadana en la gestión pública*. Obtenido de Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública: <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>

Cosío, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*: 4ta. Edición, Mc. Graw Hill.

Coronado, LF., (2019). Políticas Públicas y su Contribución en la Gestión por Resultados de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2018, tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37487/coronado\\_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37487/coronado_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CGR. (2019). Obras Públicas. Recuperado de: [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/7\\_OBRAS\\_PUBLICAS\\_2019.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/7_OBRAS_PUBLICAS_2019.pdf)

Di Ciano, M. (2013). *Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata* (Tesis doctoral). Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49805/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49805/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

DEMUCA. (2009). Guía de Herramientas Municipales para La Promoción del Desarrollo Económico Local. Costa Rica. Obtenido de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/guia\\_herramientas\\_municipales\\_demuca.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/guia_herramientas_municipales_demuca.pdf)

- Figuroa, F. (2012). El desarrollo y las políticas públicas. Recuperado de:  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v11n33/art18.pdf>
- Giner, S. & Zambrano, M. (1996). *Persona y Democracia*. Madrid: Editorial Siruela.
- Gremler, V., Zeithaml, M. y Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hernández, R., et al., (2010). Metodología de la Investigación Científica. Mexico: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Hernández, R., et al., (2003). Metodología de la Investigación Científica. Mexico: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Hinostroza, D. G. (2015). La Relación de la Satisfacción de los Pobladores con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica. Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo. Recuperado de:  
<https://docplayer.es/171775041-Universidad-nacional-del-centro-del-peru-facultad-de-ciencias-de-la-administracion-tesis.html>
- Hurtado, A. (2011). La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andres de Cutervo – Cajamarca, años 2007 – 2010. Tesis Doctoral de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Idelfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios* (5ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- INEI. (2017). *Indicadores de la Gestión Municipal*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

- ISOTools. (2016). *Consejos para la gestión de la calidad en la Administración Pública*.  
Obtenido de Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2016/07/02/consejos-para-la-gestion-de-la-calidad-en-la-administracion-publica/>
- López, W. (2013). Ocho pasos para el desarrollo de una investigación. Puerto Rico: Universidad de puerto Rico Humacao.
- Lugo, F. (2016). El Desarrollo en el Marco de las Políticas Públicas. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/EINSTEIN/Downloads/Dialnet-EIDesarrolloEnElMarcoDeLasPoliticasyPublicas-5913752.pdf>
- Mego, O. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. Tesis Doctoral de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4821/TESIS%20DOCTORAL%20-%20ONESIMO%20MEGO%20NU%c3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/investcientifica.shtm>
- Ñaupas H, et al., (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Perú: CEPREDIM UNMSM. 2° ed.
- Ortún, V. (1995). Gestión pública: conceptos y métodos. RAE: Revista Asturiana de Economía, Austria. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3869799>
- Padilla, NY., (2022). Ejecución de Obras y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022, tesis de titulación de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97002/Padilla\\_MNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97002/Padilla_MNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parra, J. (2011). Las necesidades humanas y su clasificación, recuperado de [https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)

Páramo, J. (1996). Gestión pública: conceptos e instituciones. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos87/nueva-gestion-publica/nuevagestion-publica.shtml#ixzz3QornrOu3>

Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT9&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false).

Pino, R. (2007). Metodología de la investigación. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Pino, R. (2010) *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Recuperado <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>.

Reyes, S. y Mayo, J. Y. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una Mirada desde el entorno empresarial cubano. Observatorio de la economía latinoamericana. Recuperado de: [www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm)

Rodríguez, A. (2002). Gestión municipal. Recuperado de: [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PNADC502.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADC502.pdf)

Rojas Pinto, J. E. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificios consistorial y departamentos de desarrollo social de la Municipalidad de los Prados. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Roque, R. (2015). Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del Distrito de Jauja 2014. Tesis Doctoral de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Recuperado de: <http://181.65.200.104/bitstream/handle/UNCP/3004/Roque%20Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, D., & Cádenas, C. (2015). ¿Qué Es Una Política Pública? *Revista Jurídica* , 1. Obtenido de <https://ti.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>

Santana, G. (2012). Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena". Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/fes196i/doc/fes196i.pdf>

Sánchez P., C. (2015). Percepción Ciudadana y Profesional Sobre los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha. Tesis para optar el grado de Doctora. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Recuperado de: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencPolSoc-Mcsanchez/SANCHEZ\\_PEREZ\\_Carmen\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencPolSoc-Mcsanchez/SANCHEZ_PEREZ_Carmen_Tesis.pdf)

Sánchez, ML., y Guevara, FI. (2020). Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019. Tesis de titulación de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú, Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solís, E. (1991) Metodología de la Investigación Jurídico social. Lima – Peru: PRINCELINNESS EIRL.

Torres, A. (2004). Mejoramiento del Sistema de Capacitación en el Ilustre Municipio del Cantón Quero. Tesis Doctoral. Venezuela.

Wikipedia. (2018). *Interacción Social*. Obtenido de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Interacci%C3%B3n\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/Interacci%C3%B3n_social)

Zelayaran D., M.(2002) *Metodología de Investigación Jurídica*. Lima Peru: 2da Edic. Edit. Jurídicas.

## APÉNDICES

### Apéndice 1

#### Encuesta N° 01



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA DE POSGRADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Apreciado ciudadano esta encuesta es totalmente confidencial, queremos conocer su percepción frente a la gestión municipal del Distrito de Huarango, con fines de llevar a cabo la tesis con título: Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una X en el casillero que considere la respuesta correcta según la leyenda en la parte posterior. Siendo el puntaje más favorable 5 y el puntaje menos favorable el 1.

Señale del 1 al 5 el valor de la escala que más se identifique con su opinión.

1	2	3	4	5
Totalmente deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

Sexo: Masculino (  )      Femenino (  )

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión económica</b>					
1	¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra?					
2	¿Que le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias?					
3	¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios?					
4	¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo?					
	<b>Dimensión Social</b>					
5	¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas?					
6	¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwama?					
7	¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud?					
8	¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos?					
9	¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal?					
10	¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?					
	<b>Dimensión ambiental</b>					
11	¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública?					
12	¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines?					
13	¿Como califica las actividades de reforestación?					

**Muchas gracias..!**

## Apéndice 2

### Encuesta N° 02



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA DE POSGRADO

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Apreciado ciudadano esta encuesta es totalmente confidencial, queremos conocer su satisfacción frente a la gestión municipal del Distrito de Huarango, con fines de llevar a cabo la tesis con título: Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una X en el casillero que considere la respuesta correcta según la leyenda en la parte posterior. Siendo el puntaje más favorable 5 y el puntaje menos favorable el 1.

Señale del 1 al 5 el valor de la escala que más se identifique con su opinión.

1. Totalmente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Satisfacción sobre el acceso a la información de la gestión del alcalde					
2. Satisfacción sobre la transparencia en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde					
3. Satisfacción sobre la participación de la población en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde					
4. Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la respuesta que da el alcalde a una petición de la población					
5. Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la solución que da el alcalde a una petición de la población					
6. Satisfacción sobre la imparcialidad del alcalde al solucionar una petición de la población					
7. Satisfacción sobre las normas de imparcialidad que emplea el alcalde al solucionar una petición de la población					
8. Satisfacción sobre la información en general que le proporciona el alcalde a la población en relación a la Ley de Transparencia					
9. Satisfacción sobre la rendición de cuentas que le proporciona el alcalde a la población de los resultados de la gestión municipal					
10. Satisfacción sobre el acceso del ciudadano a las decisiones de gobierno (presupuesto participativo)					
11. Satisfacción sobre la forma de organización de la población que promueve el alcalde para participar en las decisiones de gobierno					
12. Satisfacción sobre la capacidad de dar respuesta la municipalidad a las quejas o reclamos realizados por la ejecución de obras					
13. Satisfacción sobre el cumplimiento en la entrega de obras en las condiciones pactadas según al presupuesto participativo					

14. Satisfacción sobre el apoyo que da la municipalidad a las organizaciones en la ejecución de obras cofinanciadas					
15. Satisfacción sobre las obras ejecutadas para cubrir las necesidades de la población					
16. Satisfacción sobre los aportes de mejoras dadas por la población para el desarrollo de las obras					
17. Satisfacción sobre el servicio al contribuyente					
18. Satisfacción sobre la planificación estratégica en la municipalidad					
19. Satisfacción sobre la planificación de políticas públicas					
20. Satisfacción sobre la forma en que se dirige el sistema de tránsito y transporte público					
21. Satisfacción sobre la atención recibida por los trabajadores de la municipalidad					
22. Satisfacción sobre el nivel de perfil de los trabajadores					
23. Satisfacción sobre a la gestión de financiamiento de la municipalidad					
24. Satisfacción sobre la promoción de empresas por la municipalidad					
25. Satisfacción sobre la zonificación y planificación urbana					
26. Satisfacción sobre el mantenimiento de las vías urbanas y rurales					
27. Satisfacción sobre la habilitación urbana					
28. Satisfacción sobre la limpieza pública en la ciudad de Huarango					
29. Satisfacción sobre la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado					
30. Satisfacción sobre la protección del medio ambiente que promueve la municipalidad					
31. Satisfacción sobre la conservación de parques y jardines					
32. Satisfacción sobre el servicio de Serenazgo en la ciudad de Huarango					
33. Satisfacción sobre el sistema de prevención contra la violencia familiar que promueve la municipalidad					
34. Satisfacción sobre la participación de la DEMUNA en la protección de la familia					

**Muchas gracias..!**

### Apéndice 3

#### CRITERIO DE EXPERTO

Estimado. Dr. *Segundo Eloy Tuesta Bardalez*

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020**, que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado  
**BA** : Bastante adecuado  
**A** : Adecuado  
**PA** : Poco adecuado  
**NA** : No Adecuado

N°	ASPECTOS QUE DEBEN SER EVALUADOS	MA	BA	A	PA	NA
<b>I</b>	<b>REDACCIÓN CIENTÍFICA</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
<b>II</b>	<b>LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.1.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.1.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación		X			
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos		X			
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada		X			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				

2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	X				
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación	X				
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	X				
<b>III</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DEL MODELO</b>					
3.1	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia	X				
3.2	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
3.3	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones	X				
<b>IV</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS</b>					
4.1	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar	X				
4.2	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables	X				
4.3	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio	X				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Es conforme para su aplicación.
Éxitos.!

Validado por: Dr. Segundo Eloy Tuesta Bardalez.  
Especializado: Gestión Empresarial, Auditoría, Contabilidad y Finanzas.  
Categoría Docente: De pre y post Grado e Investigador.  
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 15 años  
Cargo Actual: Docente e Investigador  
Fecha: abril de 2022



DNI N° 16788349



## Apéndice 4

### CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Dra. María Esther León Morales

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020**, que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado  
**BA** : Bastante adecuado  
**A** : Adecuado  
**PA** : Poco adecuado  
**NA** : No Adecuado

N°	ASPECTOS QUE DEBEN SER EVALUADOS	MA	BA	A	PA	NA
<b>I</b>	<b>REDACCIÓN CIENTÍFICA</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
<b>II</b>	<b>LOGICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.1.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.1.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes	X				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada	X				
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				

2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	X				
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación	X				
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	X				
<b>III</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DEL MODELO</b>					
3.1	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia	X				
3.2	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
3.3	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones	X				
<b>IV</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS</b>					
4.1	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar	X				
4.2	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables	X				
4.3	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio	X				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Después de su revisión se recomienda su aplicación.

Validado por: Dra. María Esther León Morales  
Especializado: Contador Público  
Categoría Docente: Principal  
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 30 años  
Cargo Actual: Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad  
Fecha: abril de 2022



DNI N° 26612663

## Apéndice 5. Matriz de consistencia metodológica

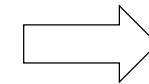
### Título: Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020.

VARIABLE	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA		
V. I. Gestión municipal	Problema general:  ¿Cómo incide la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, región Cajamarca, 2019-2020?	La gestión municipal incide directa y significativamente en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.	Objetivo general:  Determinar de qué manera la gestión municipal incide en la satisfacción de la población en el distrito de Huarango.	Económico	Mano de obra	1. ¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra?	1. Totalmente deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente		
					Maquinaria y equipos	2. ¿Que le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias?			
					Organización	3. ¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios?			
					DEL	4. ¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo?			
						5. ¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas?			
					Programas	6. ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma?			
				Social	Objetivos específicos:  1. Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a la gestión social del Alcalde en el distrito de Huarango.			7. ¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud?	
						Servicios públicos		8. ¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos?	
						Transitabilidad		9. ¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal?	
				Ambiental	2. Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto al cumplimiento de la ejecución de obras en el distrito de Huarango.			Limpieza	10. ¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?
						Ornato		11. ¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública?	
						Reforestación		12. ¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines?	
			V. D. Satisfacción de la Población					Gestión social del alcalde	
	Transparencia	1. Satisfacción sobre el acceso a la información de la gestión del alcalde							
		2. Satisfacción sobre la transparencia en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde							
		3. Satisfacción sobre la participación de la población en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde							
	Celeridad	4. Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la respuesta que da el alcalde a una petición de la población							
		5. Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la solución que da el alcalde a una petición de la población							
	Imparcialidad	6. Satisfacción sobre la imparcialidad del alcalde al solucionar una petición de la población							
		7. Satisfacción sobre las normas de imparcialidad que emplea el alcalde al solucionar una petición de la población							

3. Identificar en qué medida incide la gestión municipal en la satisfacción de la población respecto a las políticas de desarrollo en el distrito de Huarango.

	<b>Acceso a la información</b>	8. Satisfacción sobre la información en general que le proporciona el alcalde a la población en relación a la Ley de Transparencia	
	<b>Participación ciudadana</b>	9. Satisfacción sobre la rendición de cuentas que le proporciona el alcalde a la población de los resultados de la gestión municipal 10. Satisfacción sobre el acceso del ciudadano a las decisiones de gobierno (presupuesto participativo) 11. Satisfacción sobre la forma de organización de la población que promueve el alcalde para participar en las decisiones de gobierno	
<b>Cumplimiento de la ejecución de obras</b>	<b>Atención</b>	12. Satisfacción sobre la capacidad de dar respuesta la municipalidad a las quejas o reclamos realizados por la ejecución de obras	
	<b>Cumplimiento</b>	13. Satisfacción sobre el cumplimiento en la entrega de obras en las condiciones pactadas según al presupuesto participativo	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho
	<b>Apoyo</b>	14. Satisfacción sobre el apoyo que da la municipalidad a las organizaciones en la ejecución de obras cofinanciadas	3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
	<b>Eficacia</b>	15. Satisfacción sobre las obras ejecutadas para cubrir las necesidades de la población	4. Satisfecho
	<b>Mejora</b>	16. Satisfacción sobre los aportes de mejoras dadas por la población para el desarrollo de las obras	5. Totalmente satisfecho
<b>Políticas de Desarrollo</b>	<b>Servicio al contribuyente</b>	17. Satisfacción sobre el servicio al contribuyente	
		18. Satisfacción sobre la planificación estratégica en la municipalidad	
	<b>Planificación estratégica</b>	19. Satisfacción sobre la planificación de políticas públicas	
		20. Satisfacción sobre la forma en que se dirige el sistema de tránsito y transporte público	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho
	<b>Recursos humanos.</b>	21. Satisfacción sobre la atención recibida por los trabajadores de la municipalidad	3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
		22. Satisfacción sobre el nivel de perfil de los trabajadores	4. Satisfecho
	<b>Desarrollo de la economía local</b>	23. Satisfacción sobre a la gestión de financiamiento de la municipalidad	5. Totalmente satisfecho
		24. Satisfacción sobre la promoción de empresas por la municipalidad	
	<b>Desarrollo del espacio físico de la ciudad</b>	25. Satisfacción sobre la zonificación y planificación urbana	
		26. Satisfacción sobre el mantenimiento de las vías urbanas y rurales	

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>Protección y conservación del medio ambiente</b></p> | <p>27. Satisfacción sobre la habilitación urbana</p> <p>28. Satisfacción sobre la limpieza pública en la ciudad de Huarango</p> <p>29. Satisfacción sobre la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado</p> <p>30. Satisfacción sobre la protección del medio ambiente que promueve la municipalidad</p> <p>31. Satisfacción sobre la conservación de parques y jardines</p> |
| <p><b>Seguridad ciudadana.</b></p>                         | <p>32. Satisfacción sobre el servicio de Serenazgo en la ciudad de Huarango</p>  |
| <p><b>Prevención contra la violencia familiar.</b></p>     | <p>33. Satisfacción sobre el sistema de prevención contra la violencia familiar que promueve la municipalidad</p> <p>34. Satisfacción sobre la participación de la DEMUNA en la protección de la familia</p>   |



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> APLICADA</p> <p><b>DISEÑO:</b> NO EXPERIMENTAL, CORRELACIONAL</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 20,551 pobladores (INEI, 2007).</p> <p><b>MUESTRA:</b> 377 pobladores</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionarios</p>	<p>Tipo de muestra usado es el probabilístico aleatoria simple como técnica de muestreo en las poblaciones finita.</p>

**Fuente:** Elaboración propia

**Apéndice 6. Encuesta N° 01: Evaluación de la Gestión Municipal desde la percepción de la población**

**Escala**

1	2	3	4	5
Totalmente deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión económica</b>					
1	¿Como ha visto usted las oportunidades de trabajo a la gente del distrito en cada ejecución de obra?					
2	¿Que le parece el apoyo que vienen brindando con maquinaria y equipos para solucionar tus necesidades agropecuarias?					
3	¿Como califica las acciones necesarias para conformación de asociaciones con productores agropecuarios?					
4	¿Como califica la Promoción del Desarrollo Económico Local para la creación de Mypes y generación de empleo?					
	<b>Dimensión Social</b>					
5	¿Como califica los servicios en Registro Civil, DEMUNA y Rentas?					
6	¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en los programas sociales P65, Juntos, PVL y Qaliwarma?					
7	¿Qué opinión tiene sobre la prestación de servicios en educación y salud?					
8	¿Como califica la administración de instalaciones del mercado de abastos?					
9	¿Como califica el seguimiento del funcionamiento del camal municipal?					
10	¿Qué opina sobre el estado situacional de las carreteras?					
	<b>Dimensión ambiental</b>					
11	¿Qué opina sobre la prestación de servicios de limpieza pública?					
12	¿Qué opina sobre la prestación de servicios en ornato de parques y jardines?					
13	¿Como califica las actividades de reforestación?					

**Fuente:** Elaboración propia

**Apéndice 7. Validación del Instrumento de evaluación sobre satisfacción de la población con el Alfa de Cronbach**

Encuestados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	SUMA DE ÍTEMS
1	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	35
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	35
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	18
4	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
6	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	35
7	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	4	28
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	15
9	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	36
.														.
.														.
.														.
375	2	3	3	3	3	3	5	1	1	1	3	2	1	31
376	2	2	1	2	1	1	2	4	5	4	1	3	5	33
377	2	1	1	2	1	2	1	3	5	3	1	3	2	27
VARIANZA	1.21	1.2	1.1	1	1.1	1.3	1.2	1.1	1.1	1.2	1.2	1.12	1.18	

SUMA DE VARIANZA DE ITEMS	15.01	<b>ALFA DE CRONBACH / <math>\alpha</math> = 0.89</b> <b>Fuertemente confiable</b>
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	7.50	
NÚMERO DE ITEMS	13	

Fuente: Elaboración propia

### Apéndice 8. Encuesta N° 02: Encuesta sobre satisfacción de la población

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CALIFICACIÓN				
			1	2	3	4	5
			Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Gestión social del Alcalde	Transparencia	1. Satisfacción sobre el acceso a la información de la gestión del alcalde					
		2. Satisfacción sobre la transparencia en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde					
		3. Satisfacción sobre la participación de la población en la rendición de cuentas de la gestión del alcalde					
	Celeridad	4. Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la respuesta que da el alcalde a una petición de la población					
		5. Satisfacción sobre la celeridad o rapidez respecto a la solución que da el alcalde a una petición de la población					
	Imparcialidad	6. Satisfacción sobre la imparcialidad del alcalde al solucionar una petición de la población					
		7. Satisfacción sobre las normas de imparcialidad que emplea el alcalde al solucionar una petición de la población					
	Acceso a la información	8. Satisfacción sobre la información en general que le proporciona el alcalde a la población en relación a la Ley de Transparencia					
		9. Satisfacción sobre la rendición de cuentas que le proporciona el alcalde a la población de los resultados de la gestión municipal					
	Participación ciudadana	10. Satisfacción sobre el acceso del ciudadano a las decisiones de gobierno (presupuesto participativo)					
		11. Satisfacción sobre la forma de organización de la población que promueve el alcalde para participar en las decisiones de gobierno					
Cumplimiento de la ejecución de obras	Atención	12. Satisfacción sobre la capacidad de dar respuesta la municipalidad a las quejas o reclamos realizados por la ejecución de obras					
	Cumplimiento	13. Satisfacción sobre el cumplimiento en la entrega de obras en las condiciones pactadas según al presupuesto participativo					
	Apoyo	14. Satisfacción sobre el apoyo que da la municipalidad a las organizaciones en la ejecución de obras cofinanciadas					
	Eficacia	15. Satisfacción sobre las obras ejecutadas para cubrir las necesidades de la población					
	Mejora	16. Satisfacción sobre los aportes de mejoras dadas por la población para el desarrollo de las obras					
	Servicio al contribuyente	17. Satisfacción sobre el servicio al contribuyente					



<b>Políticas de Desarrollo</b>	<b>Planificación estratégica</b>	18. Satisfacción sobre la planificación estratégica en la municipalidad					
		19. Satisfacción sobre la planificación de políticas públicas					
		20. Satisfacción sobre la forma en que se dirige el sistema de tránsito y transporte público					
	<b>Recursos humanos.</b>	21. Satisfacción sobre la atención recibida por los trabajadores de la municipalidad					
		22. Satisfacción sobre el nivel de perfil de los trabajadores					
	<b>Desarrollo de la economía local</b>	23. Satisfacción sobre a la gestión de financiamiento de la municipalidad					
		24. Satisfacción sobre la promoción de empresas por la municipalidad					
	<b>Desarrollo del espacio físico de la ciudad</b>	25. Satisfacción sobre la zonificación y planificación urbana					
		26. Satisfacción sobre el mantenimiento de las vías urbanas y rurales					
		27. Satisfacción sobre la habilitación urbana					
	<b>Protección y conservación del medio ambiente.</b>	28. Satisfacción sobre la limpieza pública en la ciudad de Huarango					
		29. Satisfacción sobre la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado					
		30. Satisfacción sobre la protección del medio ambiente que promueve la municipalidad					
		31. Satisfacción sobre la conservación de parques y jardines					
<b>Seguridad ciudadana.</b>	32. Satisfacción sobre el servicio de Serenazgo en la ciudad de Huarango						
<b>Prevención contra la violencia familiar.</b>	33. Satisfacción sobre el sistema de prevención contra la violencia familiar que promueve la municipalidad						
	34. Satisfacción sobre la participación de la DEMUNA en la protección de la familia						

Fuente: Elaboración propia

### Apéndice 9. Validación del Instrumento sobre la satisfacción de la población del Distrito de Huarango con el Alfa de Cronbach

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	Suma Items			
1	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	89		
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	92		
3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	43			
4	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	60			
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	140			
6	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	100			
7	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	1	3	2	3	3	2	1	1	3	3	1	2	1	2	2	69			
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	43			
9	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	83			
10	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	59			
11	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	52			
.																																				.		
.																																					.	
.																																						.
.																																						.
.																																						.
376	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	49		
377	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	50		
VARIANZA	1	0.9	1.2	1.2	1.1	1.2	1.2	1.1	1.2	1.2	1.2	1.1	1	1.1	1.3	1.2	1.1	1.1	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.3	1.2	1.2	1.3	1.3	1.2	1.2	1.3	1.3	1.3	1.3	1.4			

SUMA DE VARIANZA DE ITEMS	40	<b>ALFA DE CRONBACH / <math>\alpha = 0.98</math></b> <b>Altamente confiable</b>
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	823	
NÚMERO DE ITEMS	34	

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXOS

Imágenes sobre explicación y llenado de encuestas después de reuniones de interés social con previa coordinación con las autoridades locales.



Imagen 1



Imagen 2



Imagen 4



Imagen 5



Imagen 6



Imagen 7