



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN - JULIACA 2024

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. EDDY PAUL ALEJO BELLIDO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

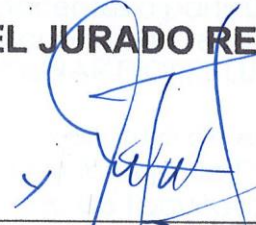
**GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN - JULIACA 2024**

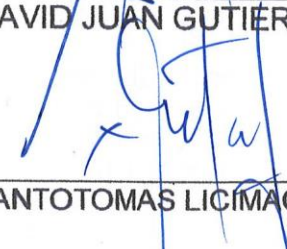
TESIS PRESENTADA POR:


Bach. EDDY PAUL ALEJO BELLIDO


**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 018-2025-CFCA-UANCV-J

Juliaca, 28 de agosto de 2025

VISTO:

El acuerdo de Consejo de Facultad en sesión ordinaria, de fecha 21 de agosto de 2025, el cual consta en los folios N° 181 del libro de actas respectivo, referente a las firmas de docentes suspendidos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de fecha 01 de julio de 2025, mediante RESOLUCION N° 0219-2025-UANCV-CU-R, acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal a los docentes:

Que, el Pleno del Consejo de Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, en su Sesión Ordinaria (presencial), de fecha 21 de agosto del año en curso, facultar al Dr. LEOPOLDO CONDORI CARI, en su calidad de decano, para regularizar y firmar en los expedientes actuados por los docentes suspendidos. Para preservar los actos administrativos.

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de fecha 01 de julio de 2025, mediante RESOLUCION N° 0219-2025-UANCV-CU-R, acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal a los docentes a partir 01 de julio de 2025. En el cual se encuentra los docentes de la facultad de ciencias administrativas: Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO, Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Que, en mérito al artículo 34° Inc. a) y h) del Estatuto de esta Casa Superior de Estudios, es atribución del Decano presidir el Consejo de Facultad y cumplir, así como hacer cumplir los acuerdos de Consejo de Facultad; y.

Estando, al acuerdo del Consejo de Facultad de Ciencias Administrativas de la UANCV, en conformidad a lo establecido por la Ley Universitaria N° 30220, ley de creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, y a las facultades que le otorga al Decano y Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – FACULTAR al Dr. LEOPOLDO CONDORI CARI, en su calidad de Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, regularizar y firmar, los actos administrativos realizados por los docentes suspendidos desde el 01 de abril hasta el 31 de julio del 2025.



ARTICULO SEGUNDO. – NOTIFICAR, la presente resolución al Consejo Universitario para su ratificación.

ARTICULO TERCERO. – El Decano y Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas, queda encargado del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

- Distribución:
- Decanato F.C.A
 - Secretaría Académica
 - Docentes
 - Archivo

LWCC/RFA/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

[Handwritten Signature]

Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N°105-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2113, presentado por **EDDY PAUL ALEJO BELLIDO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EDDY PAUL ALEJO BELLIDO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- *

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 27 de mayo de 2025
- * Hora : 10:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Combari Cari
DECANO (d)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 040-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 18 de abril de 2024

El Expediente: 2023-CU-17291 de fecha 06 de diciembre de 2023, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. EDDY PAUL ALEJO BELLIDO, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. EDDY PAUL ALEJO BELLIDO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

[Handwritten signature]
74072393
EDDY PAUL ALEJO BELLIDO



23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 20% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

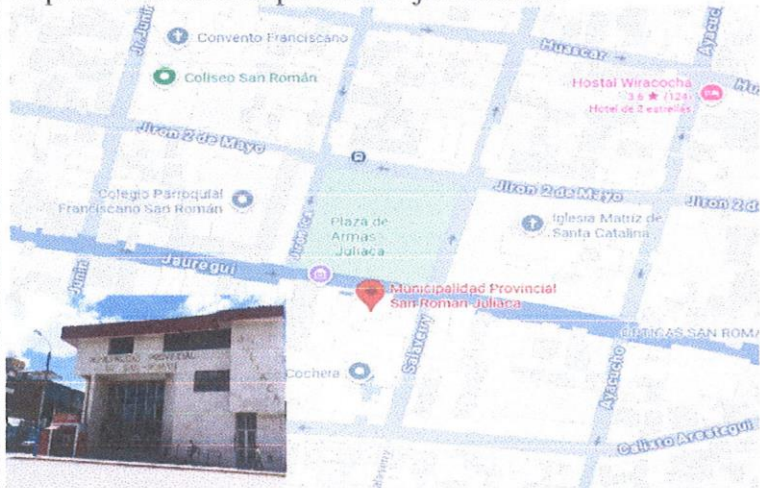
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios – UANCV

Título de la tesis	
GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	EDDY PAUL ALEJO BELLIDO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74072393
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7610-7442
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Municipalidad provincial de San Román</p> <p>Altitud: 3.825 m.s.n.m. Latitud: -15.4839 Longitud: -70.1333 Latitud: 15° 29' 2" Sur Longitud: 70° 7' 60" Oeste</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca, Jr. Jáuregui N°321, Plaza de Armas. https://www.distrito.pe/distrito-juliaca.html</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	marzo 2024 – junio 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Temas sociales https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.04.05



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **Eddy Paul Alejo Bellido**, identificado con DNI
Nro. **74072393** en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

**GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2024**

Asesorado por: **Dr. Apolinar Florez Lucana**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 18 de NOVIEMBRE del 2025

FIRMA DEL ASESOR
Dr. Apolinar Florez Lucana

FIRMA
Eddy Paul Alejo Bellido



Huella



DEDICATORIA

Expreso mi gratitud a Dios por darme la oportunidad y el don de la vida para evolucionar como criatura sensible.



AGRADECIMIENTO

A mis educadores que, durante mi desarrollo profesional, me impartieron conocimientos y orientaciones inestimables que me permitieron superarme.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Delimitación de la investigación.....	15
1.2.1. Delimitación espacial.....	15
1.2.2. Delimitación social.....	15
1.2.3. Delimitación temporal.....	15
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Justificación del estudio.....	16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos.....	17

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	18
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	20
3.1.3. Antecedentes locales.....	22
3.2. Marco teórico.....	25
3.3. Marco Conceptual.....	31

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	33
4.2. Hipótesis específicas.....	33
4.3. Variables.....	33



4.4. Operacionalización de variables	35
--	----

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	36
5.2. Métodos aplicados a la investigación	36
5.3. Tipo de investigación	36
5.4. Nivel de investigación	36
5.5. Diseño de la investigación	37
5.6. Población y muestra	37
5.6.1. Población	37
5.6.2. Muestra	37
5.7. Técnicas y/o instrumentos de investigación.....	38
5.7.1. Técnicas	38
5.7.2. Instrumentos	38
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	38
5.8.1. Confiabilidad	38
5.8.2. Validez	41
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	41
5.10. Contrastación de hipótesis.....	41

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	43
6.2. Discusión de resultados.....	47
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

Anexos



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	35
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad, gestión pública.....	39
Tabla 3. Estadísticas de total de elemento, gestión pública	39
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad, satisfacción del ciudadano.....	40
Tabla 5. Estadísticas de total de elemento, satisfacción del ciudadano.....	40
Tabla 6. Prueba de hipótesis general	41
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica uno	42
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica dos	42
Tabla 9. Pruebas de normalidad	43
Tabla 10. Correlación objetivo general	44
Tabla 11. Correlación objetivo específico 1.....	45
Tabla 12. Correlación objetivo específico 2.....	46
Tabla 13. Matriz de consistencia.....	58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del ciclo de la gestión pública de calidad.	27
Figura 2. Dispersión objetivo general	46
Figura 3. Dispersión objetivo específico 1.....	47
Figura 4. Dispersión objetivo específico 2.....	48



RESUMEN

El estudio se ha desarrollado con el propósito de Identificar la relación que existe entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024. Fue de enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta, instrumento el cuestionario, se utilizó una muestra de 190 ciudadanos que corresponden al grupo etario desde los 18 años hasta 64 años de edad, mediante el estadístico de Cronbach se obtuvo una fiabilidad de 0,911 (91,1%) para la primera variable y 0,923 (92,3%) para la segunda variable, dando a entender que el instrumento utilizado es muy fiable, en los resultados según Rho de Spearman fue de 0.876 (87.6%), Concluyo que la correlación es positiva y significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano. En los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de Tau – b de Kendall fue $0.000 < 0.05$, concluyendo que la relación es significativa.

Palabras clave: Gestión Pública, satisfacción del ciudadano, administración de procesos y recursos, capacidad de gestión.



ABSTRACT

The study was developed with the purpose of identifying the relationship between public management and citizen satisfaction in the provincial municipality of San Román - Juliaca 2024. It was of quantitative approach, deductive method, type of applied research, correlational level, non-experimental design, the technique used was the survey, instrument the questionnaire, a sample of 190 citizens corresponding to the age group from 18 years to 64 years of age was used, by Cronbach's statistic obtained a reliability of 0.911 (91.1%) for the first variable and 0.923 (92.3%) for the second variable, suggesting that the instrument used is very reliable, in the results according to Spearman's Rho was 0.876 (87.6%), I conclude that the correlation is positive and significant between public management and citizen satisfaction. In the results of the hypothesis test using Kendall's Tau - b coefficient was $0.000 < 0.05$, concluding that the relationship is significant.

Key words: Public management, citizen satisfaction, process and resource management, management capacity.



INTRODUCCIÓN

El impacto de la gestión pública en Perú acerca del logro de metas y objetivos ha sido reconocido como perjudicial. Para mejorar la eficiencia y eficacia, tanto las administraciones como las corporaciones públicas deben priorizar poner al ciudadano usuario en el centro de las solicitudes de sus organismos. Los gestores y los trabajadores públicos deben atenerse a las normas establecidas y a la normativa legal vigente para cumplir con sus obligaciones a lo largo de su mandato. Deben fomentar activamente el liderazgo para garantizar un alto nivel de dedicación, que conduzca a una satisfacción y seguridad excepcionales para las personas.

Los usuarios tienen derecho a obtener una asistencia rápida y competente. Para garantizar un servicio ampliamente aceptado, es importante identificar los factores que inciden en él y los posibles elementos que intervienen. En el caso de una administración pública eficaz, incluye la satisfacción de los ciudadanos.

Los ciudadanos se inclinan cada vez más por evaluar la gestión en función a resultados. Los contemporáneos quieren ser figuras centrales, consultados, reconocidos y satisfechos. Significa orientar el sector público hacia el usuario, visto como cliente, y pasar de un modelo de gobernanza a una empresa de servicios contemporánea. La nueva gestión pública implica una transición de la administración (cumplimiento de directivas) a la gestión (obtención de resultados). El control se utiliza para proporcionar las circunstancias que incentivan a una organización a alcanzar los resultados especificados.

Este estudio está compuesto por: cap. I comprende planteamiento del problema, delimitación del estudio, se formula el problema y justifica el estudio. Cap. II delimita el objetivo general y específicos. Cap. III abarca el marco teórico, abordando los contextos mundial, nacional y local, así como el marco teórico y conceptual. Cap. IV incluye la hipótesis, variables de investigación y operacionalización de variables. El Cap. V delinea el proceso metodológico, incluyendo el enfoque de investigación, método utilizado, tipo, nivel, diseño del estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recojo de



datos, así como la fiabilidad y validez, y los procedimientos. El cap. VI abarca los resultados y la discusión, abordando tanto la presentación como el análisis de las conclusiones. El estudio incluye resultados y sugerencias, referencia bibliográfica y anexos.



CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente los gobiernos del mundo están sometidos cada vez más hacia la evaluación y satisfacción del ciudadano. La coyuntura establecida por un contexto de post pandemia, crisis financiera y situaciones políticas conflictivas a nivel local y mundial, incrementan la problemática social. Por ello, el desafío de la gestión pública en su conjunto debe ser eficiente para satisfacer las necesidades del ciudadano. Según la ONU (2015) el objetivo de crecimiento sostenible contribuye al desarrollo de sociedades pacíficas, libres de discriminación, con sentido de justicia social y pertinente para consolidar organizaciones eficaces y comprometidos. Los ciudadanos son los responsables y están sigilosamente al cuidado del rendimiento de la gestión pública que su gobierno viene aplicando en su localidad. Según el grado de satisfacción de los ciudadanos, pueden aceptar o rechazar la gestión pública o trámites administrativos y en muchos casos alcanza situaciones de conflicto social incontrolables.

Al respecto, las estadísticas remontan a vecinos habitantes de América Latina poseen nula o escasa confianza en sus gobernantes. cerca del 81% opinan que las malas gestiones administrativas se van extendiendo en las instituciones públicas (OCDE, 2018), los gobiernos o estados deben concentrar esfuerzos en recobrar la



confianza de los habitantes para promover el desarrollo de sociedades justas, inclusivas y de mayor beneficio en el caribe y américa latina. Sin embargo, solo el 43% de ciudadanos confía en el mandato de los mandos locales y nacionales. Los factores asociados a esta problemática o dificultad están relacionados con la integridad; apertura y transparencia; inclusión, participación, igualdad de género y diversidad; y definitivamente la rendición de cuentas y el respeto por el estado de derecho (OECD, 2018, párr. 1). La postura de la gestión pública debe estar encaminada en fortalecer la democracia y generar una cultura fundada en la confianza de la ciudadanía mediante la mejora de condiciones de vida.

El INEI en Perú (2018) reporta que el RENIEC es la única entidad pública con mayor confianza entre los organismos del Estado, con 55,3%. Asimismo, la Iglesia Católica, como entidad civil, tiene un 47,9% de aceptación, sin embargo, no logra superar el umbral de confianza establecido para este fin. Por el contrario, algunos organismos públicos se clasifican como poco fiables, caracterizándose por un mayor porcentaje de respuestas negativas (poco fiables) que positivas (fiables). Los partidos políticos encabezan la lista de entidades públicas poco confiables, con un índice de desconfianza 20 veces mayor que la confianza (90,7% vs 4,5%). Continúa el Congreso peruano con un porcentaje de confianza 13 veces mayor, mientras que el Gobierno Provincial exhibe un porcentaje de desconfianza 6 veces superior a su porcentaje de confianza. Todas las instituciones clasificadas como desconfiables, salvo Radio, Televisión y Prensa, forman parte del sector público. El nivel de desconfianza en la Municipalidad Distrital es cinco veces mayor que la confianza; el caso del Gobierno Regional, la desconfianza es siete veces mayor que la confianza; y el Poder Judicial exhibe un nivel de desconfianza seis veces mayor que su nivel de confianza.

Ante esta situación, la gestión pública del municipio de San Román, no está ajena a la mencionada problemática. La aceptación de la ciudadanía hacia la gestión pública, se ve opacada entre otras por la intervención de instituciones como la defensoría del pueblo para conformar el comité provincial de seguridad provincial



(Defensoría del Pueblo, 2020). A esto se suma la corrupción de funcionarios (Ministerio Público, 2022) y múltiples protestas a nivel de diferentes organizaciones sociales. Los ciudadanos actualmente se encuentran decepcionados de sus gobernantes locales y nacionales ya que no se sienten atendidos en sus necesidades y problemáticas arraigadas por muchos años. Esta situación obliga a los ciudadanos a sentirse abandonados por sus autoridades y negarse la posibilidad de encontrar una mejor calidad de vida y desarrollo.

Por el contrario, la gestión pública de un buen gobierno debe construir una cultura de basada en valores es un proceso continuo y desafiante de dar forma a la práctica y el comportamiento organizacional e individual a través de la identificación, diseño, implementación y evaluación de reformas sistémicas multifacéticas de gobierno público. Si bien no existe una receta de reforma perfecta (o única), se pueden tomar medidas concretas para impulsar al sector público, tanto cultural como institucionalmente, hacia un comportamiento más democrático y basado en valores como un medio para servir mejor a los ciudadanos, generar un crecimiento inclusivo y reconstruir confianza.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Municipalidad provincial de San Román – Juliaca.

1.2.2. Delimitación social

Están considerados los ciudadanos que recurren a municipalidad provincial de San Román por algún servicio.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se hizo en los meses de marzo, abril y mayo del presente año.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024?



1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024?

1.4. Justificación del estudio

Actualmente las organizaciones gubernamentales tienen el desafío de proponer procesos administrativos eficientes que permitan satisfacer de manera oportuna las demandas y necesidades de los ciudadanos. En este sentido, la calidad de servicio que se brinde, principalmente, contribuye a su aceptación y/o confianza de los pobladores. De hecho, que brindar servicios de buena calidad tiene una repercusión positiva sobre una institución. Al igual que otras instancias de servicio público. Es sabido, además, que enfrentan responsabilidades más abrumadoras que entidades privadas.

La presente investigación, desde una perspectiva teórica, contribuirá en la comprensión de gestión pública, con el propósito de mejorar mediante la propuesta teórica de gestión administrativa que permita atender oportunamente las necesidades de los pobladores.

Además, desde una perspectiva pragmática, facilitará un servicio de calidad, centrándose principalmente en la mejora de los procesos administrativos, la formación y estimulación al personal, modernización y eficiencia general de los organismos públicos.

En lo metodológico el estudio pretende avanzar en la creación de metodologías y estrategias que inspiren a estudiosos posteriores a explorar la relación de las variables en estudio.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Reyes y Veliz (2021) fue conocer la correlación de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en empresas públicas de agua potable de Jipijapa, Manavi. esta investigación implementó metodologías descriptivas, cuantitativas y no experimentales. Empleó un muestreo probabilístico de 236 personas para representar a la población, y se tomaron en cuenta las teas Parrales y Guale. En total, 606 usuarios fueron atendidos por la empresa. Se empleó el método SERVQUAL. Se vio lo que influye en la satisfacción de los clientes de las empresas de agua potable de Jipijapa, fue la actitud positiva, la inmediata respuesta, atención personalizada, agrado en el tiempo da espera y respuesta, y la respuesta inmediata a los reclamos. También es evidente que los clientes son conscientes de la necesidad de modernizar la maquinaria, mobiliario y equipo. Sin embargo, es razonable suponer que, en general, los clientes están contentos con el servicio prestado por la empresa como factor más crítico en la satisfacción del cliente.

Moreira y Orozco (2020) también se esforzaron por interpretar conceptos novedosos de calidad de servicio en la gestión pública en Ecuador, tomando como base el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chone, Ecuador. El diseño del estudio se basa en métodos interpretativos y observaciones directas y analíticas,



comprendiendo niveles descriptivos, documentales y de investigación de campo, y se estructura desde una perspectiva combinada (cualitativa y cuantitativa). Para recolectar datos aplico aplicaron entrevistas y encuestas. La Dirección Municipal de Transportes y sus colaboradores fueron algunos de los actores que proporcionaron información pertinente. El resultado primario fue la ausencia de deficiencias conceptuales en la cultura de la organización con respecto a las cuestiones de calidad. La cultura local debe ser un factor de la calidad por parte de los participantes (gestores y consumidores), que es la conclusión más significativa. Las condiciones para unos servicios públicos de calidad distan mucho de ser un paradigma para la próxima generación de organizaciones que surgirán bajo la premisa de estar al servicio de la sociedad si esta cultura no está adaptada en el ADN de la sociedad y, además, si los poderes públicos no la practican. Ciudadanía, comunidad.

En su investigación, Engdaw (2020) trató de evaluar la influencia de la asistencia de alta calidad de los servicios públicos en la satisfacción de los consumidores de Bahir Dar. La investigación empleó un enfoque cuantitativo y fue de naturaleza correlacional. Se seleccionó un total de 88 muestras, tanto de consumidores (68) como de proveedores de servicios (20), mediante técnicas de muestreo aleatorio simple y aleatorio sistemático, respectivamente. Se aplicaron cuestionarios para acumular datos. El estudio presenta resultados específicos derivados de los datos recopilados. Las principales conclusiones son que las percepciones de la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del cliente por parte de consumidores y proveedores de servicios son distintas, y que la satisfacción del cliente está positivamente correlacionada con la capacidad de respuesta, la concreción, la garantía y la fiabilidad. La satisfacción del cliente es de 0,84 (84%) cuando se presta un servicio de alta calidad, mientras que es de 0,038948 (3,8948%) cuando no se presta dicho servicio.

Chacha et al. (2023), El objetivo de la investigación fue evaluar la percepción de la gestión pública y su efecto en la calidad de los servicios al ciudadano en la ciudad de Milagro. Se utilizó un método cuantitativo a través de un cuestionario de 11 Items dirigida



a 200 usuarios de instituciones públicas de enero a marzo. Los resultados sugieren que los consumidores consideran que los servicios públicos carecen de calidad y las instituciones no se centran en las necesidades de los usuarios. Es más, reconocen limitaciones tanto en la información y el apoyo ofrecido por las autoridades públicas.

Carpio (2019) buscó conocer la relación de gestión municipal y la satisfacción ciudadana en Cantón, considerando este tema de importancia crítica debido a la insatisfacción prevaleciente entre los pobladores respecto a los servicios y proyectos prestados por la municipalidad local. Esta investigación se diseñó dentro de un paradigma positivista, empleando una metodología cuantitativa y un enfoque correlacional, la muestra fue 284 persona mayores de 18 años. Para el recojo de datos se utilizaron procedimientos de encuesta, utilizando como instrumentos 2 cuestionarios administrados a la población investigada para cada variable. Estos instrumentos han sido sometidos a análisis mediante el Alfa de Cronbach y han sido verificados por los especialistas que evaluaron las encuestas. Los resultados al compararlo con el umbral del SPSS del 1% (0,01), el valor p superó este parámetro, lo que condujo a aceptar la hipótesis nula. No hay relación entre la Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Castillo et al. (2020) su propósito fue identificar la calidad de los servicios municipales a partir del punto de vista de los usuarios. De diseño básico, no experimental, descriptivo, una muestra de 156 individuos. El enfoque adoptado fue una encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario. Los resultados revelaron que el 42,2% de los ciudadanos son AED y TED en lo que respecta a elementos tangibles; fiabilidad igual 53,1%; capacidad de respuesta 45,5%; seguridad, 52,7%; y la empatía 48,1% indican que son TDA y ADA. Los principales retos de gestión que impiden la calidad del servicio son las insuficiencias en la supervisión, poco entendimiento de los usuarios, los obstáculos en la resolución de reclamaciones, la insuficiente asistencia virtual al cliente y la obsolescencia de las instalaciones. Se propone una solución innovadora para la



administración de la calidad de los servicios municipales con el fin de abordar esta cuestión.

Rosales (2022) su propósito fue comprobar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los clientes en las zonas de construcción privada del Municipio del Santa 2021. Fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional descriptivo. 50 personas de las zonas en construcción como muestra. El instrumento para recabar información fue un cuestionario. La correlación es positiva y significativa de gestión municipal y la satisfacción de los clientes ($r = 0,693$, $p\text{-valor} = 0,00$). Concluye que hay correlación positiva y significativa.

Asimismo, Cerquin y Gálvez (2020), en su estudio plantearon como objetivo determinar el impacto de la gestión pública en el agrado del vecino en la municipalidad de Chota. La muestra utilizada fue 70 beneficiarios entre los 18 a 54 años de ambos sexos que frecuentan el municipio de Chota. Como técnica uso la encuesta y un cuestionario estructurado escala de Likert. Los resultados según el coeficiente de Pearson mostraron que la gestión pública incide en la satisfacción ciudadana ($r=0,373$), con $p\text{ valor} = 0,023 < 0.05$. la relación entre las variables fue baja. Finalmente formulo recomendaciones para contribuir a la transformación y perfeccionamiento de la gestión pública en el municipio en cuestión. Así mismo, la presente investigación puede servir de base para que otros investigadores profundicen en este tema.

Villavicencio (2023) realizó un estudio orientado a explorar la innovación pública y la simplificación administrativa en el Municipio de la Provincia de San Román. Esta investigación empleó un diseño descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, fue no experimental. 76 servidores públicos como muestra probabilística. Se recopiló los datos por medio de un cuestionario. Los resultados fueron una correlación positiva. En particular, el 68,7% de los funcionarios calificó el nivel de innovación pública como medio, mientras que el 76,3% evaluó el nivel de simplificación administrativa de manera similar. Según el estudio hay relación entre ambas variables, lo que sugiere que abordar



las lagunas existentes en la burocracia administrativa tradicional puede corregir la calidad del servicio.

Espinal (2022) se propuso explorar la relación entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana en un municipio provincial de la región año 2022. El resultado según Rho de Spearman fue 0,930, siendo la correlación fuerte y positiva. Esto sugiere que los resultados observados fueron influenciados por el uso de herramientas diseñadas para recoger información sobre las discrepancias en la gestión pública y la satisfacción ciudadana. Utilizó un conjunto de 42 ítems administrados a 54 funcionarios, lo que permitió analizar las percepciones de los ciudadanos sobre la prestación de servicios del municipio.

3.1.3. Antecedentes locales

Huanca et al. (2021) realizaron un estudio orientado a explorar la relación entre la innovación de la gestión pública y la calidad del servicio al cliente en las municipalidades provinciales de la región Puno. empleó un enfoque cuantitativo y relacional, involucrando 13 gerentes y 680 ciudadanos de estos municipios como muestra. Los datos se recogieron a través de dos encuestas mediante cuestionarios con 113 ítems, según Alfa de Cronbach arrojó un 0,873, y el instrumento 21 ítems, que alcanzó un Alfa de Cronbach de =0,922. Los resultados revelaron el 77,91% de las municipalidades provinciales se encontraban en una fase inicial de modernización igual a 23%. En particular, Puno exhibió un 48%, mientras que Sandia registró el más bajo 14%. La percepción de los usuarios indicó que el 50,6% calificó la calidad de la atención en estos municipios como regular, con un 43,75% de usuarios en Moho percibiendo la calidad como alta, un 46,92% de usuarios en San Román considerándola baja. El estudio concluyó que no hay correlación significativa ($p > 0.05$).

Flores et al. (2022) realizaron un estudio para ver el proceso de Simplificación Administrativa y la calidad del servicio prestado por las municipalidades locales y provinciales de Perú. Esta investigación cualitativa utilizó un diseño básico y fenomenológico, analizando 10 artículos científicos provenientes de base de datos



indexadas mediante análisis documental. Resulta que la implementación de la simplificación administrativa sigue siendo incompleta, recalcando la necesidad de mejorar las áreas de las plataformas digitales y capacitación al personal. Los usuarios calificaron la calidad del servicio como media, atribuyendo esta percepción a cuestiones como los retrasos en los procedimientos, la insuficiencia de instalaciones y el trato recibido por parte del personal. Para hacer frente a estos retos, el estudio propuso varias alternativas, entre ellas la integración de las tecnologías de la información, el desarrollo de estrategias de gestión municipal, asistencia técnica y la formación continua de los colaboradores. La conclusión subrayó la necesidad crítica de avanzar en simplificar acciones administrativas para mejorar el servicio.

La investigación realizada por Araujo (2021) examina la dinámica de la gestión pública municipal y las percepciones que tienen los residentes de Puno, centrándose en variables clave como los servicios municipales y la gestión administrativa. El estudio involucró a 162 individuos como muestra, empleó una metodología hipotética deductiva a nivel correlacional, utilizando Spearman para la prueba de hipótesis. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa = 0,816, indica una satisfacción general entre los encuestados con respecto a servicios esenciales de limpieza pública, mantenimiento de parques y seguridad pública. Además, se encontró una fuerte correlación positiva de 0,917 entre la gestión pública y la gestión administrativa.

Mamani (2022) se propuso examinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios año 2022. Empleó el enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y transversal. La población del estudio estaba formada por 9.642 residentes del distrito de Samán, de los que un método de muestreo probabilístico estratificado permitió obtener una muestra de 189 individuos. Para recoger los datos uso 2 cuestionarios estructurados tipo escala de Likert. Los resultados según Rho de Spearman revelaron un valor p de 0,000, inferior al umbral de $\alpha=0,05$, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Esto indica una correlación media positiva significativa de 0,629. En resumen, los resultados demuestran una correlación media



positiva, lo que sugiere que es probable que las mejoras en la gestión administrativa se traduzcan en mejoras de la calidad del servicio.

Apaza (2021) tuvo como objetivo explorar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención dentro de la Dirección de Titulación y Catastro Rural Puno 2021. Empleó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, centrado en dos variables a nivel correlacional. El estudio involucró una muestra de 30 colaboradores y 30 usuarios visitantes, seleccionados en base a criterios poblacionales específicos. Se realizó una encuesta utilizando un cuestionario adaptado a cada variable. Los resultados revelaron una notable y significativa correlación igual a 0.793. Se determinó que la significación bilateral es de 0,00, lo que indica un nivel de significación de 0,01, sustancialmente inferior al umbral de error de 0,05 (5%). En consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna. El estudio también propuso recomendaciones pertinentes destinadas a mejorar la gestión administrativa para optimizar la calidad del servicio.



3.2. Marco teórico

3.2.1. Gestión Pública

La Agenda de desarrollo 2030 propone políticas de estado que respondan objetivamente problemáticas nacionales, regionales y locales; ello implica que las entidades gubernamentales como los gobiernos municipales funcionen de forma sistemática, proactiva y oportuna; con capacidad de lograr metas alcanzables en lo económico, social y ambiental. Para tal efecto se requiere una gestión pública orientada al progreso, incluyendo la entrega eficaz, eficiente, y oportuna de Bs. y Ss. públicos (Delegación Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

Cerquin y Gálvez (2020) considera que la gestión pública centra su intencionalidad en la gestión eficaz de los recursos públicos con el propósito de satisfacer necesidades de los vecinos, mejorando su calidad de vida y propiciando el desarrollo económico, social, político y cultural. Son las autoridades movilizándolo sus propios recursos para producir logros concretos, específicos e individuales. Las autoridades disponen de recursos humanos, materiales y financieros para obtener bienes y servicios.

La operatividad del estado es el desempeño de las funciones prescritas por las leyes de un determinado país, realizadas por las diferentes instituciones que integran la administración pública. Así, las entidades públicas tienen la labor de gobierno y ejecutivos, que sustentan normas y directivas, técnicas y procedimientos (administración pública) para lograr sus fines; lo mismo que la política de gobierno hecha por los poderes ejecutivos, que es su fin más importante es el bienestar colectivo (Saavedra, 2021). En consecuencia, la gestión pública promueve el progreso de políticas públicas que permitan el desarrollo potencial en todas las posibilidades de un determinado contexto (Villoria, 2019).

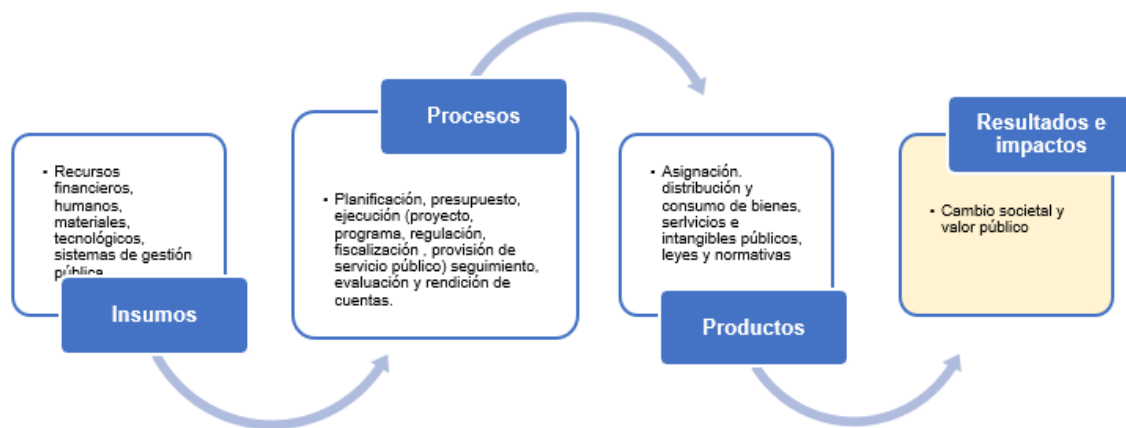
3.2.2. El ciclo de la gestión pública para el desarrollo

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022) identifica tres componentes esenciales del período de gestión pública que son cruciales para el

desarrollo, categorizados en tres áreas conceptuales interrelacionadas. En primer lugar, destaca la importancia de la eficacia de la inversión pública y la política fiscal. En segundo lugar, se destaca la gestión basados en resultados predominantes en la región, que incorporan principios de rentabilidad y rendición de cuentas. Por último, aborda las cadenas productivas del valor público, abarcando insumos, procesos, productos, resultados e impactos. Este marco metodológico es centrado en políticas públicas sobre los ciudadanos, la sociedad y el Estado, al tiempo que subraya la responsabilidad de la administración pública de organizar eficazmente los procesos de producción asociados a los insumos, servicios y resultados para optimizar los resultados.

Figura 1

Componentes



Nota. La figura considera la secuencia de valor relacionada con los elementos del ciclo de gestión pública de calidad. Fuente: (CEALC, 2022).

3.2.3. La Gestión Administrativa

La gestión administrativa es un componente crucial de la gestión pública, actuando como elemento cohesionador y sistemático. Se considera el pilar central del avance institucional (González et al., 2020). Esta forma de gestión es facilitada por una combinación de tareas, recursos, ejecución de iniciativas y capacidad de coordinar y orientar diversas actividades. Estas funciones son esenciales para anticipar y mitigar los problemas que puedan surgir dentro de la organización, así como para dirigir eficazmente la institución hacia sus objetivos. De este modo, alcanza los objetivos



fijados. Para ello, se plantea la siguiente sistematización de procesos a) Planificación: es la primera función de gestión y consiste en la formulación de objetivos, metas la determinación de los recursos y actividades a desplegar en un período de tiempo determinado. b) Organización: implica el establecimiento de estructuras de distribución de los recursos materiales, financieros, humanos, técnicos e informativos para llevar a cabo las tareas y alcanzar los propósitos previstos. c) Dirección: consiste en aplicar las el liderazgo, la motivación y la comunicación para guiar los esfuerzos hacia el logro de los objetivos definidos. d) Control: consiste en verificar si las tareas previstas se ajustan a la estrategia planificada, prevenir problemas y evaluar los resultados para tomar mejores decisiones.

3.2.4. Dimensiones de la gestión pública

Según Castillo (2021) la medición de calidad de la gestión pública municipal debe considerar 2 dimensiones:

a) Eficiencia en la administración de procesos y recursos

Incluye principalmente: a) Acceso a las TIC, que permite necesariamente acelerar, mejorar, ajustar, traslucir y rebajar métodos y/o acciones del sistema público (Naser et al., 2011). Considera principalmente la implementación de software y/o plataformas gestionados por la municipalidad; b) Gestión de recursos humanos, está relacionado con las capacidades técnicas de las que cuenta un organismo público para proceder con sus actividades frecuentes y dar cumplimiento a sus fines; incluye funciones tales como planificación, incorporación y selección, gestión del desempeño, capacitación, compensación y relaciones laborales (Burns, 2022); c) Planificación estratégica, se define como proceso constante alineado a un estilo de gestión basado en objetivos y resultados (Sánchez, 2003) y d) Gestión de riesgo y desastre, involucra acciones preventivas y protocolares frente a distintas situaciones que ponen en peligro el bienestar del ciudadano de una comunidad.

b) Capacidad de gestión

El marco de gestión debe tener en cuenta varias áreas clave. En primer lugar, se trata de la gestión de los procedimientos, que incluye la ejecución del TÚPA, la tasa aplicada, el tiempo de respuesta y la variedad de conductos accesibles a los ciudadanos. En segundo lugar, aborda los servicios públicos, En tercer lugar, abarca la supervisión y el control, que se refiere a las actividades de supervisión llevadas a cabo por el municipio, incluidas las inspecciones de higiene, la regulación del transporte urbano y la expedición de licencias de funcionamiento, entre otras responsabilidades. Por último, también implica la ejecución del presupuesto.

3.2.5. Satisfacción del ciudadano

Es un concepto polifacético que engloba expectativas individuales, experiencias pasadas y actitudes personales (Lamsal y Kumar, 2021). En este contexto, la satisfacción con la gestión pública está estrechamente vinculada a la calidad de servicios públicos proporcionados a los usuarios. Surge de la comparación entre lo que los ciudadanos esperan y lo que realmente experimentan en términos de servicio público. Cuando los individuos evalúan sus expectativas previas frente a sus experiencias reales, determinan su nivel de satisfacción. Si los ciudadanos reciben información o asistencia pública de alta calidad, es muy probable que expresen un alto nivel de satisfacción.

3.2.6. Factores que determinan la satisfacción del ciudadano

Según Oliver (2014) el nivel de satisfacción está estrechamente relacionado con la calidad del servicio prestado. Si mejora el servicio, mejora la satisfacción experimentada por los individuos. Cuando se mantienen sistemáticamente altos niveles de prestación de servicios, los niveles de satisfacción tienden a mantenerse elevados. Por consiguiente, es esencial que las organizaciones del sector público den prioridad a la prestación de servicios superiores para cumplir las expectativas de la comunidad.

3.2.7. Modelos que explican la satisfacción del ciudadano

a) Modelo de desconfirmación de expectativas



Es una teoría psicológica muy utilizada en marketing, especialmente en el comportamiento del consumidor, para decidir si un cliente está satisfecho o no después de la compra (Lamsal & Kumar, 2021). Inicialmente, este modelo se aplicó comúnmente en la satisfacción o bienestar del cliente de los servicios del sector privado, pero se está aplicando cada vez más en los servicios del sector público. El modelo de desconfirmación de expectativas postula que la desconfirmación afecta la satisfacción o bienestar de los ciudadanos o integrantes de un pueblo o una determinada comunidad.

b) Modelo SERVQUAL

Es otro modelo para explicar la satisfacción ciudadana basado en el concepto de disconformidad. Este modelo sugirió originalmente 10 factores de calidad de servicio (confiabilidad, comunicación, credibilidad, acceso, cortesía, capacidad de respuesta, competencia, seguridad, comprensión/conocimiento del cliente y tangibles). Sin embargo, se perfeccionó con cinco dimensiones: Confiabilidad, capacidad para entregar el servicio prometido con confiabilidad y precisión. Garantía, comprensión y educación del empleado y su capacidad para inspirar confianza. Tangibles, apariencia del personal, instalaciones físicas y equipos. Empatía; cuidado, individualización y cercanía en la atención.

c) Modelo de rendimiento

La satisfacción ciudadana, según este modelo, es un factor determinante del tipo de juicio que las personas hacen sobre el desempeño del gobierno en comparación con cómo debería funcionar el gobierno (Masiya et al., 2019). Los ciudadanos son muy calculadores sobre lo que han pagado y sus expectativas aumentan en consecuencia. Los ciudadanos no expresan su satisfacción con el servicio público hasta que se calcula el desempeño del servicio. Los ciudadanos calculan el desempeño del servicio público y, si encuentran ganancias positivas, expresan satisfacción generalmente.

La satisfacción de los ciudadanos puede disminuir cuando la expectativa de desempeño del servicio no se cumple adecuadamente con el desempeño real. De hecho, la complacencia de los ciudadanos con el servicio público es un producto del



desempeño institucional. Los ciudadanos están insatisfechos con las instituciones que funcionan mal. Los ciudadanos esperan un mayor desempeño de las instituciones de servicio público y el incumplimiento de las expectativas conduce a la insatisfacción. Las instituciones de servicio público deben, por tanto, realizar su tarea de manera eficaz y eficiente para atesorar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

3.2.8. Calidad del Servicio

En el discurso en torno a la calidad de los servicios, ésta está estrechamente vinculada a la satisfacción de los usuarios en relación a la gestión pública. Este concepto se refiere a la calidad percibida, que engloba la evaluación por parte del consumidor de la excelencia y superioridad de los servicios prestados. Duque (2005) introduce un marco compuesto por cinco dimensiones evaluativas del desempeño de una organización en función del nivel de satisfacción alcanzado.

3.2.9. Dimensiones de la satisfacción del ciudadano

Morocho y Burgos (2018). proponen los siguientes:

Calidad Funcional Percibida: la diferencia entre el valor de las perspectivas antes de recibir el servicio y la expectativa posterior recibida. Se refiere a la forma de la prestación del servicio, la percepción del trato y la imagen que se tiene de empresa como resultado.

Calidad Técnica Percibida: son las rasgos inseparables del propio servicio otorgado, deben cumplir con las etapas necesarias que permitan elegirlo, por lo que el trabajador debe guiar al ciudadano en todo momento para lograr su objetivo. Lo que ofrece la empresa en su totalidad debe ser confirmado por el cliente que opta por el servicio. Se evalúa el valor percibido, que se relaciona al valor del producto en relación a su precio; confianza, se basa en la reputación de la empresa, la imagen ofrecida por la misma; y expectativa, en relación a las características del servicio antes de recibirla las cuales son comparadas con el desempeño real, creando fidelidad con el cliente.



3.3. Marco Conceptual

Municipalidad: según la definición de la Contraloría General de la República (2018), sirven como entidades de gobierno local responsables de la organización, regulación y gestión de los servicios públicos. Estas instituciones tienen a su cargo planificar el desarrollo urbano y rural, así como la realización de proyectos de infraestructura local.

Gestión Pública: implica la supervisión de los recursos municipales y la planificación estratégica y ejecución de iniciativas de la administración pública destinadas a mejorar el bienestar de los residentes en las áreas municipales.

Servicio Público: Muestra que servicio público es toda actividad que satisface una necesidad con la moderación de diversas normas del derecho común como beneficio a que tiene derecho todo ciudadano. También se entiende que los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades de los usuarios, mejorar su bienestar, seguridad, entre otros y comprender la diferenciación de las funciones públicas.

Gobierno local: son los órganos de gobierno responsables de la gestión de las provincias y sus respectivos territorios, y se clasifican en municipios provinciales y de distrito. El alcalde, junto con los concejales, es elegido mediante elecciones generales que se celebran cada cuatro años.

Participación ciudadana: La participación ciudadana es tanto un derecho como un deber de la población. Los ciudadanos tienen el derecho de articular opiniones, sugerir ideas, monitorear, supervisar y evaluar la administración gubernamental. Los ciudadanos están obligados a contribuir al avance de su comunidad y nación. El aumento de la participación ciudadana mejorará la conciencia de las instituciones públicas sobre las necesidades de la población, lo que a su vez mejorará su capacidad para abordar esas necesidades.

Participación institucionalizada: La participación indirecta de los ciudadanos se refiere a una estrategia utilizada dentro de las instituciones públicas que carecen de



autonomía y están integradas en el marco gubernamental. Esta estrategia permite la participación de entidades privadas en actividades designadas. Estas actividades no tienen autoridad vinculante en la toma de decisiones gubernamentales. (Salas 2022)

Percepción: La percepción es un proceso en el que la persona que percibe construye activamente un marco proactivo de información, utilizando material ya almacenado en su memoria. (Dos Santos 2016)

Satisfacción del usuario: La calidad es una evaluación subjetiva por parte de los receptores del servicio. Esta impresión se basa en las medidas utilizadas para rectificar y mejorar la calidad, coordinar al personal y los recursos para maximizar los resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción profesional y del usuario, y el impacto social. (Fariño, 2018)

El servicio al cliente: abarca las tácticas ideadas por una corporación para satisfacer las demandas y expectativas de su clientela externa. (Serna, 2006)

Usuario: se refiere a la persona que necesita conocimiento y utiliza recursos accesibles para satisfacer esta necesidad. Esto requiere garantizar la accesibilidad de los recursos de información y la eficacia y eficiencia del proceso de ayuda para abordar los problemas y demandas de las personas. (Peiró, 2020)

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.
- Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

4.3. Variables

Variable 1. Gestión pública

Definición Conceptual: Es esencial una disposición sistemática de tareas y actividades diseñadas para mejorar el uso de los recursos de la organización. se centra en alcanzar objetivos específicos y lograr resultados óptimos (Castillo, 2021).

Definición Operacional: se administró a la muestra seleccionada un cuestionario compuesto por 8 ítems, mediante una escala ordinal de Likert para evaluar la variable de estudio junto con sus dimensiones.



Variable 2. Satisfacción del ciudadano

Definición Conceptual: Evaluación subjetiva emocional y personal, evaluación post servicio y comparación de procesos, la experiencia subjetiva proviene de la primera referencia. La motivación de una persona determinado al comparar bienes y servicios en función de sus expectativas personales (Saavedra, 2021).

Definición Operacional: se administró a la muestra seleccionada un cuestionario compuesto por 8 ítems para evaluar la variable de estudio junto con sus dimensiones.

Dimensiones V1

Administración de procesos y recursos

Capacidad de gestión

Dimensiones V2

Calidad funcional percibida

Calidad técnica percibida

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Gestión pública Es esencial una disposición sistemática de tareas y actividades diseñadas. (Castillo, 2021).	1. Administración de procesos y recursos	a. Acceso a tecnologías de la información b. Habilidad de los recursos humanos c. Planificación d. Gestión de riesgos de desastres	
	2. Capacidad de gestión	a. Realización de procedimientos administrativos b. Ofrecimiento de servicios públicos c. Monitoreo y fiscalización d. Ejecución del presupuesto	1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre
Variable 2 Satisfacción del ciudadano Evaluación subjetiva emocional y personal, evaluación post servicio y comparación de procesos, la experiencia subjetiva proviene de la primera referencia. (Saavedra, 2021).	1. Calidad Funcional Percibida	a. Prestación del servicio b. Percepción del trato c. Imagen de la institución	
	2. Calidad Técnica Percibida	a. Valor percibido b. Confianza c. Expectativa	

Nota. la tabla muestra las variables



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Para el presente estudio, se aplicó el enfoque cuantitativo, ya que se utilizarán herramientas de recopilación de datos para su posterior análisis con la ayuda de un estadístico. Sampieri et al. (2014).

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Fue deductivo principalmente debido a su dependencia de un proceso de razonamiento que transita de principios lógicos más amplios a observaciones empíricas concretas. Este método resulta especialmente eficaz para abordar cuestiones específicas mediante la formulación de hipótesis que se dan por válidas. (Cerezal y Fiallo, 2003).

5.3. Tipo de investigación

Fue aplicada, porque se enfoca en exploraciones fundamentadas en aportes teóricos y en conocimientos para la resolución de problemas, según Arias (2020) un estudio de tipo aplicado surge después del análisis teórico para resolver un problema práctico específico, cuyos resultados se proponen en los objetivos de un trabajo de investigación.

5.4. Nivel de investigación

Fue correlacional. Intenta esclarecer la relación de las variables a través de patrones predecibles de grupos o poblaciones y, asimismo, se encarga de medir y

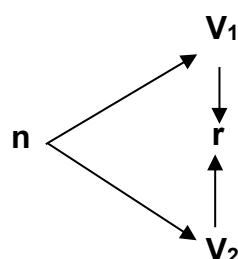
analizar el tipo o forma de relación existente entre las dos variables de investigación (Ríos, 2017).

5.5. Diseño de la investigación

Fue no experimental. No presenta situaciones experimentales, ya que las variables y fenómenos se realizan únicamente mediante la observación directa en el medio o habitat natural, sin modificar la situación ni los fenómenos (Arias, 2020).

Para identificar variables y examinar el comportamiento de un fenómeno en un marco temporal limitado, las secciones del estudio son transversales, ya que la recolección de datos útiles se realiza en una sola instancia y en un lugar específico (Manterola et al., 2019).

Representación gráfica:



Dónde:

n = muestra

V1 = Gestión Pública

V2 = Satisfacción del ciudadano

r = Correlación de variables

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Es el universo, o el total de elementos en estudio, para la cual se necesita conocer los resultados totales de dicho estudio (Arias, 2020). Estuvo compuesto por un promedio de 375 usuarios que recibieron atención a diario entre hombres y mujeres de la ciudad de Juliaca (dato proporcionado por oficina de tramite documentario).

5.6.2. Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) es el sub grupo definido de una población con ciertos rasgos similares. En el presente la muestra de estudios estuvo conformada por 190 ciudadanos que corresponden al grupo etario desde los 18 años hasta 64 años de edad.

Para ello se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

e = Error de estimación 5% (0.05)

p = Probabilidad a favor 50% (0.5)

q = Probabilidad en contra 50% (0.5)

N = Población 375

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.5 * 375}{0.05^2 (375 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.5)}$$

n = 190

La Unidad de análisis fueron los ciudadanos que reciben servicios por parte de la municipalidad de San Ramón, Juliaca por distintos rubros.

5.7. Técnicas y/o instrumentos de investigación

5.7.1. Técnicas

Hernández et al. (2018) se refiere a las fases o procedimientos sistemáticos y prácticos empleados en el examen de un fenómeno particular. se utilizó como técnica la encuesta. Los datos recogidos a través del instrumento se sometieron a un análisis estadístico que permitió el tratamiento tanto descriptivo como inferencial de los resultados obtenidos.

5.7.2. Instrumentos

según Hernández et al. (2018), los instrumentos sirven como herramientas esenciales para recoger información necesaria para el avance de un estudio. Se empleó un cuestionario, el cual administró según la muestra de investigación seleccionada.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

La consistencia de los resultados obtenidos cuando el mismo individuo u objeto se somete a aplicaciones repetidas se define como fiabilidad (Hernández et al., 2018). Para evaluar esta fiabilidad, se aplicó a una muestra piloto una rúbrica creada específicamente para actividades experimentales. Dado que los datos recopilados

consisten en ítems medidos en una escala Likert, se realiza una prueba de fiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. La fórmula utilizada para esta prueba se presenta a continuación.

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

Tabla de valores:

- No es confiable 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.70
- Fuerte confiabilidad 0.71 a 0.89
- Muy fuerte confiabilidad 0.9 a 1.00

Instrumento: Gestión Pública

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,911	8

Nota. La evaluación de la fiabilidad examinó un cuestionario compuesto por ocho ítems, arrojando un resultado de 0,911, es decir 91,1%. Este resultado indica que el instrumento empleado demuestra una fuerte fiabilidad.

Tabla 3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que La municipalidad cuenta con programas informáticos pertinentes al trabajo de cada área.	28,11	20,804	,740	,898
La calidad de equipos informáticos garantiza un trabajo eficiente.	27,73	20,578	,738	,898
Considera que los empleados están capacitados para desarrollar sus actividades	28,04	19,924	,750	,897
Considera que los trabajadores se sienten satisfechos con las funciones que desempeñan.	27,85	18,204	,788	,894



La municipalidad implementa diferentes canales de atención al ciudadano.	27,81	20,338	,721	,899
La municipalidad cuenta con eficiente prestación de servicio de serenazgo.	27,63	21,218	,694	,902
Se considera principalmente el plazo de atención para atender solicitudes administrativas.	27,72	21,398	,597	,909
La frecuencia de operativos de control sanitaria en la ciudad es adecuada.	27,86	18,934	,723	,900

Nota. muestra el total de los elementos utilizados en la variable Gestión Pública

Instrumento: satisfacción del ciudadano

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,923	8

Nota. La evaluación de la fiabilidad evaluó un cuestionario compuesto por ocho ítems, revelando como resultado de 0,923 (92,3%). Este resultado indica que el instrumento empleado demuestra una fuerte fiabilidad.

Tabla 5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El trabajador municipal cumple con facilitar la información.	28,23	20,419	,759	,912
Considera que satisfacen tus expectativas al realizar trámites documentarios.	28,44	19,909	,785	,910
Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.	28,13	21,211	,802	,908
Se han solucionado satisfactoriamente los reclamos y/o quejas de los ciudadanos	28,12	22,336	,735	,914
Se cumplen los plazos establecidos frente a las solicitudes administrativas.	28,15	21,601	,769	,911
El personal demuestra una atención amable y basada en el respeto.	27,98	22,645	,723	,915
Las instalaciones de la municipalidad son seguras y brindan calidez al ciudadano.	28,07	22,784	,631	,921
Existen espacios de acceso a ciudadanos con discapacidad.	28,07	21,127	,760	,911

Nota. muestra el total de los elementos utilizados en la variable Satisfacción del Ciudadano

5.8.2. Validez

Indica el grado en que un cuestionario computa la variable que investigará (Hernández et al., 2018). fue validado por un experto Dr. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto, especialista en materia de gestión e investigación, quien han evaluado el instrumento. Los datos de calificación fueron procesados a través de la prueba binomial de validez, los resultados finales se interpretarán según Herrera (1998)

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Para el desarrollo de este estudio, se tomó en cuenta el lugar a aplicar el estudio y se solicitó los permisos. En este caso, fue la institución, Municipalidad Provincial de San Ramón de Juliaca de Puno. Luego se utilizó el cuestionario para recabar la información que, de 02 cuestionarios, cada uno con 8 ítems, correspondientes a cada variable. Los cuales se administraron directamente durante el horario de trabajo municipal. Cada cuestionario ha sido respondido en aproximadamente 20 minutos. Una vez aplicados, los datos se han vaciado a una hoja Excel para el proceso correspondiente.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

Tabla 6

Prueba de hipótesis

	Medidas simétricas			Significación aproximada	
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b		
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,796	,037	13,095	,000
N de casos válidos		190	190		

Nota. a. No se puede aceptar la hipótesis nula.

Decisión: El valor observado según Tau - b de Kendall ($\tau_b = 0,796$; $P = 0,000 < 0,05$) la correlación es significativa.

Planteamiento de la hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica uno*

	Medidas simétricas			
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,768	,039	12,807	,000
N de casos válidos	190	190		

Nota. a. No se acepta la hipótesis nula.

Decisión: El valor observado según Tau - b de Kendall ($\tau b = 0,768$; $P = 0,000 < 0,05$) la correlación es significativa.

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 2*

	Medidas simétricas			
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,724	,038	13,447	,000
N de casos válidos	190	190		

Nota. a. No se acepta la hipótesis nula.

Decisión: El valor observado según Tau - b de Kendall ($\tau b = 0,724$; $P = 0,000 < 0,05$) la correlación es significativa.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Pública	,215	190	,000	,869	190	,000
Satisfacción del ciudadano	,189	190	,000	,869	190	,000

Nota. muestra la prueba de normalidad

Decisión: Como los datos son mayores a 50, se consideró Kolmogórov- Smirnov, con resultados de P-valor 0,000 (gestión pública) y 0,000 (satisfacción del ciudadano) los son < a 0,05 (5%) siendo datos no paramétricos, entonces se utilizara el coeficiente de correlación de Spearman.

Resultado del objetivo general

Tabla 10

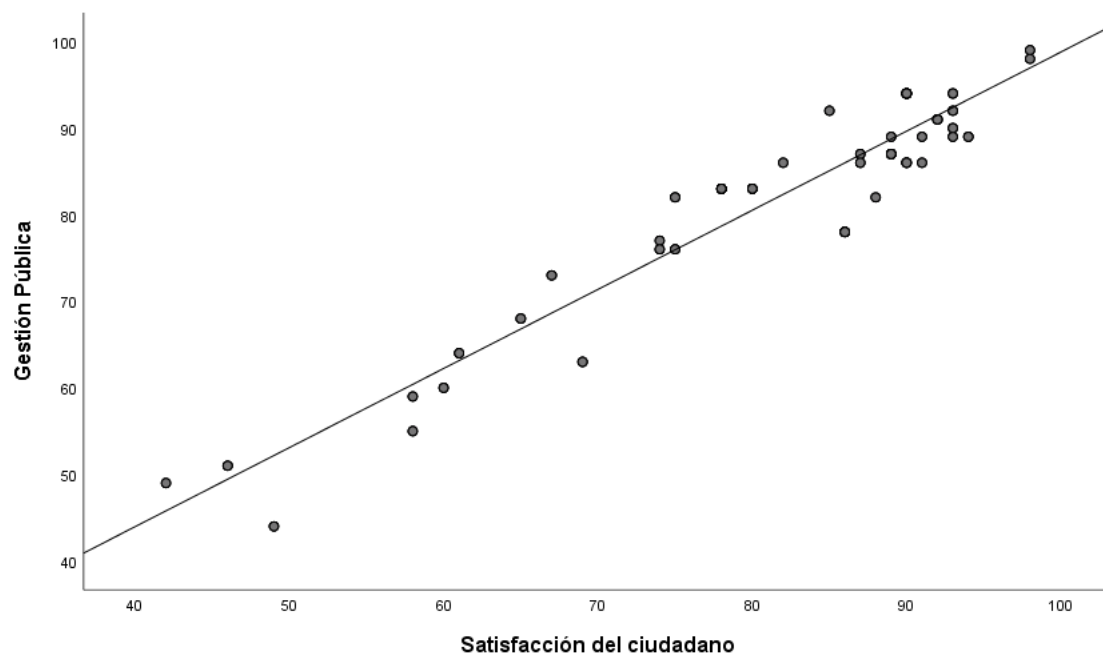
Correlación

			Gestión Pública	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Gestión Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del ciudadano	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	190

Nota. La correlación es significativa

Figura 2

Dispersión



Nota. muestra la dispersión del objetivo general

Interpretación. Según Hernández et al. (2014, p. 305), la correlación es positiva significativa de 0,876 (87,6%), derivada de Rho de Spearman, entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana dentro de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

Objetivos específicos

Resultado del objetivo específico 1.

Tabla 11

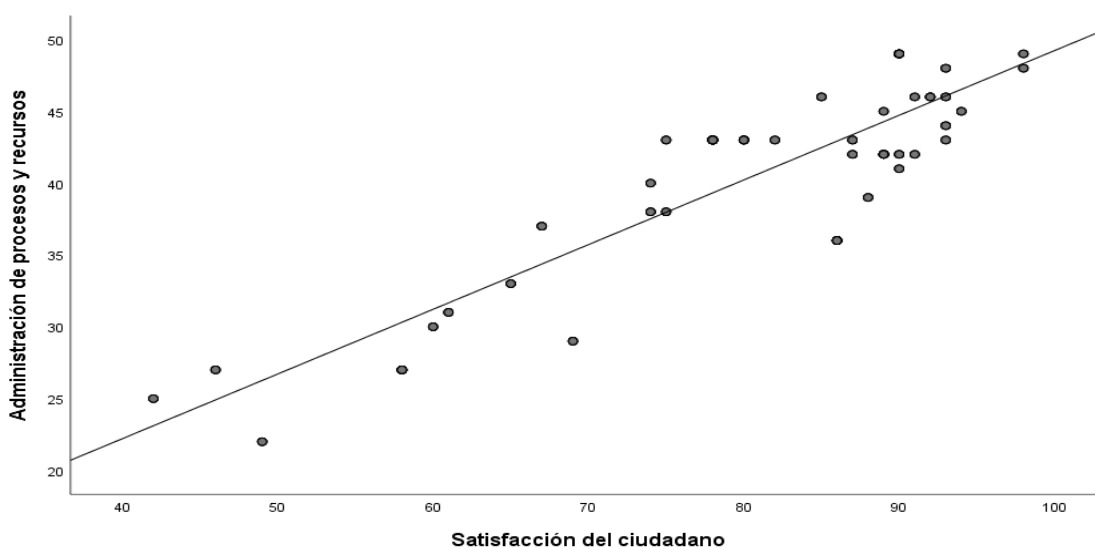
Correlación

			Administración de procesos y recursos	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Administración de procesos y recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	190	190
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	190	190

Nota. La correlación es significativa.

Figura 3

Dispersión



Nota. muestra la dispersión del objetivo específico uno

Interpretación. El estadístico de Spearman indica una correlación positiva significativa de 0,739 (73,9%) entre la administración de procesos y recursos y la complacencia ciudadana dentro de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024, tal como lo señala Hernández et al. (2014, p. 305).

Resultado del objetivo específico 2.

Tabla 12

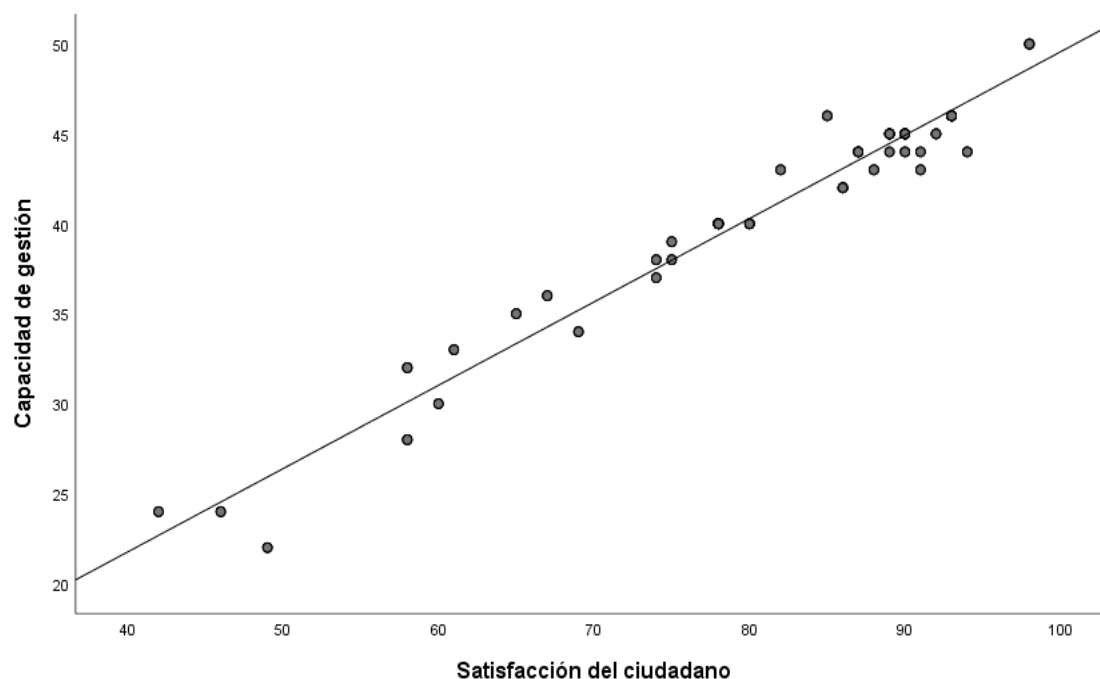
Correlación

			Capacidad de gestión	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Capacidad de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	190

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01.

Figura 4

Dispersión



Nota. muestra la dispersión del objetivo específico dos

Interpretación. La correlación es positiva y significativa de 0,868 (o 86,8%) entre la capacidad de gestión y la satisfacción ciudadana.



6.2. Discusión de resultados

La siguiente investigación que lleva por título "gestión pública y satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.", para la confiabilidad del instrumentos fue mediante Alfa de Cronbach, cuyo resultado de fiabilidad 0,911 (91,1%) para la primera variable y un coeficiente de fiabilidad de 0,923 (92,3%) para la segunda variable, dando a entender que el instrumento utilizado es muy fiable. Así mismo los cuestionarios fueron validados por un experto en la materia. Según los resultados es de 0.876 (87.6%) según Rho de Spearman, también se aprecia los valores de la prueba de hipótesis general, aceptando la hipótesis alterna según resultados de Tau – b de Kendall ($P= 0.000 < 0.05$), en conclusión la correlación es positiva y significativa a un nivel de 5%

Los resultados se analizaron en relación con el presente estudio. Reyes y Veliz (2021) El objetivo fue conocer la correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en empresas públicas de agua potable de Jipijapa, Manavi. Se vio lo que influye en la satisfacción de los clientes de las empresas de agua potable de Jipijapa, fue la actitud positiva, la inmediata respuesta, atención personalizada, agrado en el tiempo de espera y respuesta, y la respuesta inmediata a los reclamos. También es evidente que los clientes son conscientes de la necesidad de modernizar la maquinaria, mobiliario y equipo. Sin embargo, es razonable suponer que, en general, los clientes están contentos con el servicio prestado por la empresa como factor más crítico en la satisfacción del cliente.

Moreira y Orozco (2020) se esforzaron por interpretar conceptos novedosos de calidad de servicio en la gestión pública en Ecuador, tomando como base el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chone, Ecuador. El resultado primario fue la ausencia de deficiencias conceptuales en la cultura de la organización con respecto a las cuestiones de calidad. La cultura local debe ser un factor de la calidad por parte de los participantes (gestores y consumidores), que es la conclusión más significativa.

En su investigación, Engdaw (2020) evaluó la influencia de la asistencia de alta calidad de los servicios públicos en la satisfacción de los consumidores de Bahir Dar. Las principales conclusiones son que las percepciones de la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del cliente por parte de consumidores y proveedores de servicios son distintas, y que la satisfacción del cliente está positivamente correlacionada con la capacidad de respuesta, la concreción, la garantía y la fiabilidad. La satisfacción del cliente es de 0,84 (84%) cuando se presta un servicio de alta calidad, mientras que es de 0,038948 (3,8948%) cuando no se presta dicho servicio.

Chacha et al. (2023) El objetivo de su investigación fue evaluar la percepción de la gestión pública y su efecto en la calidad de los servicios. Los resultados sugieren que los consumidores consideran que los servicios públicos carecen de calidad y las instituciones no se centran en las necesidades de los usuarios. Es más, reconocen limitaciones tanto en la información y el apoyo ofrecido por las autoridades públicas.

Carpio (2019) buscó conocer la relación de gestión municipal y la satisfacción ciudadana en Cantón, Los resultados al compararlo con el umbral del SPSS del 1% (0,01), el valor p superó este parámetro, lo que condujo a aceptar la hipótesis nula. No hay relación entre la Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana.

Castillo et al. (2020) su propósito fue identificar la calidad de los servicios municipales a partir del punto de vista de los usuarios. Los resultados revelaron que el 42,2% de los ciudadanos son AED y TED en lo que respecta a elementos tangibles; fiabilidad igual 53,1%; capacidad de respuesta 45,5%; seguridad, 52,7%; y la empatía 48,1% indican que son TDA y ADA. Los principales retos de gestión que impiden la calidad del servicio son las insuficiencias en la supervisión, poco entendimiento de los usuarios, los obstáculos en la resolución de reclamaciones, la insuficiente asistencia virtual al cliente y la obsolescencia de las instalaciones. Se propone una solución innovadora para la administración de la calidad de los servicios municipales con el fin de abordar esta cuestión.

Rosales (2022) su propósito fue comprobar la relación entre la gestión municipal



y la satisfacción de los clientes en las zonas de construcción privada del Municipio del Santa 2021. En los resultados la correlación es positiva y significativa de gestión municipal y la satisfacción de los clientes ($r = 0,693$, $p\text{-valor} = 0,00$). Concluye que hay correlación positiva y significativa.

Asimismo, Cerquin y Gálvez (2020), en su estudio plantearon como objetivo determinar el impacto de la gestión pública en el agrado del vecino en la municipalidad de Chota. Los resultados según el coeficiente de Pearson mostraron que la gestión pública incide en la satisfacción ciudadana ($r=0,373$), con un valor de significación de $p=0,023$ (satisfaciendo $p < 0.05$) la relación entre las variables fue baja. Finalmente formulo recomendaciones para contribuir a la transformación y perfeccionamiento de la gestión pública en el municipio en cuestión. Así mismo, la presente investigación puede servir de base para que otros investigadores profundicen en este tema.

Villavicencio (2023) realizó un estudio orientado a explorar la innovación pública y la simplificación administrativa en el Municipio de la Provincia de San Román. Los resultados fueron una correlación positiva. En particular, el 68,7% de los funcionarios calificó el nivel de innovación pública como medio, mientras que el 76,3% evaluó el nivel de simplificación administrativa de manera similar. Según el estudio hay relación entre ambas variables, lo que sugiere que abordar las lagunas existentes en la burocracia administrativa tradicional puede corregir la calidad del servicio.

Espinal (2022) se propuso explorar la relación entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana en un municipio provincial de la región año 2022. El resultado según Rho de Spearman fue 0,930, siendo la correlación fuerte y positiva. Esto sugiere que los resultados observados fueron influenciados por el uso de herramientas diseñadas para recoger información sobre las discrepancias en la gestión pública y la satisfacción ciudadana. Utilizó un conjunto de 42 ítems administrados a 54 funcionarios, lo que permitió analizar las percepciones de los ciudadanos sobre la prestación de servicios del municipio.

Huanca et al. (2021) realizaron un estudio orientado a explorar la relación entre



la innovación de la gestión pública y la calidad del servicio al cliente en las municipalidades provinciales de la región Puno. Los resultados revelaron que el 77,92% de las municipalidades se encontraban en una fase inicial de modernización igual a 23%. En particular, Puno exhibió un 48%, mientras que Sandía registró el más bajo 14%. La percepción de los usuarios indicó que el 50,6% calificó la calidad de la atención en estos municipios como regular, con un 43,75% de usuarios en Moho percibiendo la calidad como alta, un 46,92% de usuarios en San Román considerándola baja. El estudio concluyó que no hay correlación significativa ($p > 0.05$).

Flores et al. (2022) realizaron un estudio para ver el proceso de Simplificación Administrativa y la calidad del servicio prestado por las municipalidades. Resulta que la implementación de la simplificación administrativa sigue siendo incompleta, recalcando la necesidad de mejorar las áreas de las plataformas digitales y capacitación al personal. Los usuarios calificaron la calidad del servicio como media, atribuyendo esta percepción a cuestiones como los retrasos en los procedimientos, la insuficiencia de instalaciones y el trato recibido por parte del personal. Para hacer frente a estos retos, el estudio propuso varias alternativas, entre ellas la integración de las tecnologías de la información, el desarrollo de estrategias de gestión municipal, asistencia técnica y la formación continua de los colaboradores. La conclusión subrayó la necesidad crítica de avanzar en simplificar acciones administrativas para mejorar el servicio.

Mamani (2022) se propuso examinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios año 2022. Aplicó Rho de Spearman para evaluar la relación de las variables. Los resultados revelaron un valor p de 0,000, inferior al umbral de $\alpha = 0,05$, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Esto indica una correlación media positiva significativa de 0,629. En resumen, los resultados demuestran una correlación media positiva.

Apaza (2021) tuvo como objetivo explorar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención dentro de la Dirección de Titulación y Catastro



Rural Puno 2021. Los resultados revelaron una notable y significativa correlación igual a 0.793. Se determinó que la significación bilateral es de 0,00, lo que indica un nivel de significación de 0,01, sustancialmente inferior al umbral de error de 0,05 (5%). En consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna.



CONCLUSIONES

PRIMERA. El objetivo principal de este estudio fue explorar la relación entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca en el año 2024. Los resultados indican una correlación positiva, cuantificada en 0,876 (87,6%), derivada del estadístico Rho de Spearman. Además, los resultados de la prueba de hipótesis según Tau-b de Kendall ($p = 0,000$), se acepta la hipótesis alterna. Este resultado confirma que la gestión pública está directa y significativamente relacionada con la satisfacción ciudadana.

SEGUNDA. En relación al objetivo específico uno, que pretendía conocer la relación entre la administración de procesos y recursos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de San Román - Juliaca para el 2024, el análisis de Rho de Spearman reveló una notable correlación positiva de 0,739 (73,9%). según la prueba de hipótesis específica 1 se acepta la hipótesis alterna, como indica Tau-b de Kendall (p -valor = 0,000). Esto sugiere que la administración de procesos y recursos está directa y significativamente asociada con la satisfacción ciudadana.

TERCERA. Abordando el objetivo específico dos, que buscaba evaluar la relación entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de San Román - Juliaca al 2024, los resultados demuestran una correlación positiva sustancial de 0,868 (86,8%). Este resultado destaca la capacidad de gestión para influir en la satisfacción ciudadana dentro de la municipalidad, resaltando el rol crítico que juega una gestión efectiva en el fomento de percepciones positivas entre la población.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. A partir de la investigación realizada sobre la gestión pública y satisfacción del ciudadano en la municipalidad provincial de San Román, Juliaca 2024, se recomienda al señor alcalde municipal priorizar la gestión pública como estrategia clave, para la satisfacción de los ciudadanos, que son los principales destinatarios de los servicios. Por lo tanto, también se sugiere a los gerentes de cada área se adhieran a las normas y directrices relacionadas con la gestión pública.

SEGUNDA. Se recomienda al gerente de administración de procesos y recursos debe realizar cursos de capacitaciones hacia los trabajadores en temas de administrar correctamente los recursos para poder acceder adecuadamente a las TICs, con el propósito de brindar un buen servicio y posterior satisfacción del ciudadano de la provincia de San Román – Juliaca.

TERCERA. Se recomienda al sub gerente de recursos humanos que, en colaboración con los responsables de los distintos departamentos, lleve a cabo una evaluación de la eficacia de los distintos canales de participación ciudadana, la prestación de servicios de serenazgo y la supervisión sanitaria. Esta evaluación tiene por objeto mejorar y garantizar la prestación de servicios de alta calidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, R. (2021) *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la dirección de titulación y catastro rural de Puno – 2021*, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103327>
- Araujo, C. (2021), *gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno, universidad privada San Carlos* <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/105>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. ISBN: 978-612-00-5416-1. Libro electrónico disponible en: www.agogocursos.com
- Bengoa, H. y Bortolato, G. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la gerencia regional del trabajo y promoción del empleo Trujillo 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9969/>
- Burns, J. (2022). *Human Resource Management in Public Administration: Key Challenges*. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. <https://doi.org/10.1093/ACREFORE/9780190228637.013.1495>
- Carpio, M de J. (2019) *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*.
- Castillo, et al. (2020) *Quality of municipal service from the perspective of the citizen*, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130.p.898
- Castillo, L. (2021). *Índice de calidad de gestión pública para municipalidades*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-186/moneda-186-08.pdf>
- Cerezal, J. y Fiallo, J. (2003). *Métodos científicos de las investigaciones pedagógicas*. Lima, Perú: Editora Magisterial Servicios Gráficos.
- Cerquin, M. & Gálvez, F. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. En Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Chacha, J. et al. (2023), *La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro*. *Universidad y Sociedad*, 15(6),204-213.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Acerca de Gestión pública*. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>



- Defensoría del Pueblo. (2020, octubre 7). *Defensoría del Pueblo: urge convocar al comité de seguridad ciudadana de San Román en Puno*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-convocar-al-comite-de-seguridad-ciudadana-de-san-roman-en-puno/>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar*, 15(25), 64–80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Engdaw, B. (2020). *The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city*. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Espinal, K. (2022). *Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín 2022*, (tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo
- González et al., (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (mac Graw Hill Education, Ed.; 1a ed.).
- Huanca, J. et al (2021), *Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno region*, <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>,
- Pol. Con. (Edición núm. 54) Vol. 6, No 1 Enero 2021, pp. 479-498 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159
- INEI (2018). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepcion-gobernabilidad-abril-2018.pdf>
- Lafuente, C., & Marín, A. (2008). *Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 64, 5–18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>
- Lamsal, B., & Kumar, A. (2021). *Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? 78 Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive?* 1–13. <https://doi.org/10.30589/pgj>



- Flores. Y et al (2022). *Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Maldonado et al. (2019). *Uso de herramientas digitales como estrategia para el desarrollo habilidades de análisis y razonamiento en los estudiantes de TIC. Revista de Tecnologías de la De IRIF, SL, P 95-104*
https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicaciones/vol3num7/Revista_de_Tecnolog%C3%ADas_de_la_Informacion_y_Comunicaciones_V3_N7_3.pdf
- Mamani, W. (2022), *Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán, 2022.*
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/327>
- Masiya, et al. (2019). *Assessing service delivery. Source: Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(2), 20–40.
<https://doi.org/10.2307/26633007>
- Ministerio Público. (2022, octubre 13). *Intervienen a trabajador de la Municipalidad de San Román por solicitar coima - Noticias - Ministerio Público Fiscalía de la Nación-Plataforma del Estado Peruano.*
<https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/659826-intervienen-a-trabajador-de-la-municipalidad-de-san-roman-por-solicitar-coima>
- Moreira, L. y Orozco, C. (2021). *Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(8), 618-633pp. ISSN-e 2550-682X. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Morocho, T. y Burgos, S. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista Valor Agregado*, 5(1), 22-39pp.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622
- Naser, At al. (2011). *El gobierno electrónico de la gestión pública. CEPAL-ILPES, Santiago de Chile*, 42.
http://walk.caf.com/attach/15/default/CEPAL-Gobierno_electronico_en_la_GP.pdf
- OECD. (2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe-OECD.*
<https://www.oecd.org/dev/americas/recuperar-confianza-ciudadanos->



[instituciones-publicas-fundamental-para-retomar-senda-crecimiento-inclusivo-mayor-bienestar-para-todos-america-latina-caribe.htm](#)

- Oliver, R. L. (2014). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Portada - Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Reyes L. y Veliz, N. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*. ISSN: 2550-682X
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (1ra ed.)*. Málaga: *Servicios Académicos intercontinentales S.L.* <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Rosales, F. (2022). *Gestión municipal y satisfacción del usuario en el área de obras privadas de la Municipalidad provincial del Santa, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. En Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85820>
- Saavedra, T. (2021). *Servicios públicos de la municipalidad y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Abancay, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. En Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75954>
- Sánchez, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Cepal, 1–80.
- Tapia J. (2021). *Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76671/Tapia_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villavicencio, L. (2023). *Innovación pública y simplificación administrativa en los servicios de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca, Perú.
- Villoria, M. (2019). *Gestión pública = Public Management*. *EUNOMÍA*. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 158–172. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4697>



Anexos

Matriz de consistencia

Tabla 13

Gestión pública y satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	ITEMS	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024? ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024? 	<p>Objetivo general Identificar la relación que existe entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024. 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la dimensión administración de procesos y recursos y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de gestión y la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2024. 	<p>Variable 01 Gestión pública Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Administración de procesos y recursos <ul style="list-style-type: none"> Acceso a tecnologías de la información Habilidad de los recursos humanos Capacidad de gestión <ul style="list-style-type: none"> Realización de procedimientos administrativos Ofrecimiento de servicios públicos <p>Variable 02 Satisfacción del ciudadano Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Calidad funcional percibida <ul style="list-style-type: none"> Prestación del servicio Percepción del trato Calidad técnica percibida <ul style="list-style-type: none"> Valor percibido Confianza Expectativa 	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15,16</p>	<p>Enfoque Cuantitativo Método Hipotético deductivo Tipo aplicada Nivel correlacional Diseño de la investigación No experimental Población 375 usuarios Muestra 190 usuarios Técnica encuesta Instrumentos Cuestionario Análisis de datos Uso del estadístico SPSS 26</p>

Nota. elaboración propia.



MATRIZ DE DATOS

*BD_EddyP_Alejo_Oficial.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	codigo	Númerico	8	0	Codigo	Ninguna	Ninguna	6	Centro	Escala	Entrada
2	GP1	Númerico	8	0	Considera que La municipalidad cuenta con...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
3	GP2	Númerico	8	0	La calidad de equipos informáticos garantiz...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
4	GP3	Númerico	8	0	Considera que los empleados están capacit...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
5	GP4	Númerico	8	0	Considera que los trabajadores se sienten s...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
6	GP5	Númerico	8	0	La municipalidad implementa diferentes can...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
7	GP6	Númerico	8	0	La municipalidad cuanta con eficiente prest...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
8	GP7	Númerico	8	0	Se considera principalmente el plazo de ate...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
9	GP8	Númerico	8	0	La frecuencia de operativos de control sanit...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
10	SC9	Númerico	8	0	El trabajador municipal cumple con facilitar ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
11	SC10	Númerico	8	0	Considera que satisfacen tus expectativas ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
12	SC11	Númerico	8	0	Considera que la atención brindada le gener...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
13	SC12	Númerico	8	0	Se han solucionado satisfactoriamente los r...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
14	SC13	Númerico	8	0	Se cumplen los plazos establecidos frente ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
15	SC14	Númerico	8	0	El personal demuestra una atención amable...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
16	SC15	Númerico	8	0	Las instalaciones de la municipalidad son s...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
17	SC16	Númerico	8	0	Existen espacios de acceso a ciudadanos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Centro	Nominal	Entrada
18	APR	Númerico	8	0	Administración de procesos y recursos	Ninguna	Ninguna	5	Centro	Escala	Entrada
19	CG	Númerico	8	0	Capacidad de gestión	Ninguna	Ninguna	5	Centro	Escala	Entrada
20	CFP	Númerico	8	0	Calidad funcional percibida	Ninguna	Ninguna	5	Centro	Escala	Entrada
21	CTP	Númerico	8	0	Calidad técnica percibida	Ninguna	Ninguna	5	Centro	Escala	Entrada
22	V1_Gest_Pub	Númerico	8	0	Gestión Pública	Ninguna	Ninguna	5	Centro	Escala	Entrada
23	V2_SdelC	Númerico	8	0	Satisfacción del ciudadano	Ninguna	Ninguna	5	Centro	Escala	Entrada
24	Napr	Númerico	8	0	Administración de procesos y recursos	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Centro	Ordinal	Entrada
25	Ncg	Númerico	8	0	Capacidad de gestión	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Centro	Ordinal	Entrada
26	Ncfp	Númerico	8	0	Calidad funcional percibida	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Centro	Ordinal	Entrada
27	Nctp	Númerico	8	0	Calidad técnica percibida	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Centro	Ordinal	Entrada
28	nV1_Gest_...	Númerico	8	0	Gestión Pública	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Centro	Ordinal	Entrada
29	nV2_SdelC	Númerico	8	0	Satisfacción del ciudadano	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Centro	Ordinal	Entrada
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos Vista de variables

*BD_EddyP_Alejo_Oficial.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visite 29 de 29 variables

	codigo	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	APR	CG	CFP	CTP	V1_Gest_Pub	V2_SdelC	Napr	Ncg	Ncfp	Nctp	nV1_Gest_Pub	nV2_SdelC	var
1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	16	18	20	19	34	39	4	5	5	5	4	5	
2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	19	19	17	18	38	35	5	5	4	5	5	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	31	31	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	18	19	17	19	37	36	5	5	4	5	5	5	
6	6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	
7	7	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	10	11	12	12	21	24	3	3	3	3	3	3	
8	8	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	
9	9	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	
10	10	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	
11	11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	12	15	12	16	27	28	3	4	3	4	3	4	
12	12	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	
13	13	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	13	14	13	13	27	26	3	4	3	3	3	3	
14	14	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	12	15	11	14	27	25	3	4	3	4	3	3	
15	15	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	
16	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	24	24	3	3	3	3	3	3	
17	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	15	16	13	16	31	29	4	4	3	4	4	4	
18	18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	
19	19	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	11	12	12	13	23	25	3	3	3	3	3	3	
20	20	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	
21	21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	15	16	14	16	31	30	4	4	4	4	4	4	
22	22	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	
23	23	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	
24	24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	16	17	18	17	33	35	4	4	5	4	4	4	
25	25	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	
26	26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	15	15	15	14	30	29	4	4	4	4	4	4	
27	27	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	
28	28	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	
29	29	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	7	10	8	11	17	19	2	3	2	3	2	2	
30	30	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	9	10	7	11	19	18	2	3	2	3	2	2	
31	31	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	
32	32	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	10	9	9	7	19	16	3	2	2	2	2	2	
33	33	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	
34	34	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	
35	35	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	18	18	19	18	36	37	5	5	5	5	5	5	
36	36	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	38	38	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables



*BD_EddyP_Alejo_Oficial.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	codigo	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	APR	CG	CFP	CTP	V1_Gest_Pub	V2_Sdel_C	Napri	Ncog	Nctp	Nctpc	nV1_Gest_Pub	nV2_Sdel_C	var
36	36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	39	39	5	5	5	5	5	5	5
37	37	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	17	18	19	18	35	37	4	5	5	5	4	5	5
38	38	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4
39	39	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	17	17	19	18	34	37	4	4	5	5	4	5	5
40	40	5	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	15	17	18	18	32	36	4	4	5	5	4	5	5
41	41	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	15	15	14	15	30	29	4	4	4	4	4	4	4
42	42	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4
43	43	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	18	17	17	16	35	33	5	4	4	4	4	4	4
44	44	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4
45	45	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	18	20	19	20	38	39	5	5	5	5	5	5	5
46	46	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	17	18	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4
47	47	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	17	18	17	19	35	36	4	5	4	5	4	5	5
48	48	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	16	18	19	18	34	37	4	5	5	5	4	5	5
49	49	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4
50	50	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	19	17	18	17	36	35	5	4	5	4	5	4	5
51	51	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5
52	52	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	4
53	53	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4
54	54	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	16	18	20	19	34	39	4	5	5	5	4	5	5
55	55	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	19	19	17	18	38	35	5	5	4	5	5	4	5
56	56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	31	31	4	4	4	4	4	4	4
57	57	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4
58	58	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	18	19	17	19	37	36	5	5	4	5	5	5	5
59	59	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4
60	60	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	10	11	12	12	21	24	3	3	3	3	3	3	3
61	61	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5
62	62	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	5
63	63	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	4
64	64	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12	15	12	16	27	28	3	4	4	4	4	3	4
65	65	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4
66	66	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	13	14	13	13	27	26	3	4	3	3	3	3	3
67	67	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	12	15	11	14	27	25	3	4	3	4	3	3	3
68	68	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4
69	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	24	24	3	3	3	3	3	3	3
70	70	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	16	13	16	31	29	4	4	3	4	4	4	4
71	71	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

*BD_EddyP_Alejo_Oficial.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	codigo	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	APR	CG	CFP	CTP	V1_Gest_Pub	V2_Sdel_C	Napri	Ncog	Nctp	Nctpc	nV1_Gest_Pub	nV2_Sdel_C	var
71	71	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4
72	72	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	11	12	12	13	23	25	3	3	3	3	3	3	
73	73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	5
74	74	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	15	16	14	16	31	30	4	4	4	4	4	4	4
75	75	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	4
76	76	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5
77	77	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	16	17	18	17	33	35	4	4	5	4	4	4	4
78	78	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	4
79	79	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	15	15	15	14	30	29	4	4	4	4	4	4	4
80	80	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5
81	81	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4
82	82	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	7	10	8	11	17	19	2	3	2	3	2	2	2
83	83	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	9	10	7	11	19	18	2	3	2	3	2	2	2
84	84	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4
85	85	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	10	9	9	7	19	16	3	2	2	2	2	2	2
86	86	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4
87	87	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	4
88	88	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	18	18	19	18	36	37	5	5	5	5	5	5	5
89	89	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	39	39	5	5	5	5	5	5	5
90	90	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	17	18	19	18	35	37	4	5	5	5	4	5	5
91	91	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4
92	92	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5																		



*BD_Edop_Alejo_Oficial.sav [ConjuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	codigo	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	APR	CG	CFP	CTP	V1 Gest Pub	V2 Sdel C	NaPr	Ncg	NcIp	NcPc	nV1 Gest Pub	nV2 Sdel C	var		
106	106	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4		
107	107	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	16	18	20	19	34	39	4	5	5	5	4	4	5		
108	108	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	19	19	17	18	38	36	5	5	4	5	5	4	4		
109	109	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	16	15	15	16	31	31	4	4	4	4	4	4	4		
110	110	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	4		
111	111	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	18	19	17	19	37	36	5	5	4	5	5	5	5		
112	112	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4		
113	113	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	10	11	12	12	21	24	3	3	3	3	3	3	3		
114	114	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5		
115	115	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	5	
116	116	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	16	16	31	34	4	4	5	4	4	4	4		
117	117	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	12	15	12	16	27	28	3	4	3	4	3	4	3	4	
118	118	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	119	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	13	14	13	13	27	26	3	4	3	3	3	3	3		
120	120	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	12	15	11	14	27	25	3	4	3	4	3	3	3		
121	121	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	5	4	4	
122	122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	24	24	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	123	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	16	13	16	31	29	4	4	3	4	4	4	4	4	
124	124	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	5	4	4	
125	125	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	11	12	12	13	23	25	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	126	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	5	5	
127	127	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	15	16	14	16	31	30	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	128	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	5	4	4	
129	129	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5	5
130	130	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	16	17	17	18	33	35	4	4	5	4	4	4	4	4	
131	131	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	4	4
132	132	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	15	15	15	14	30	29	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	133	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5	5	
134	134	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	135	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	7	10	8	11	17	19	2	3	2	3	2	2	2	2	
136	136	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	9	10	7	11	19	18	2	3	2	3	2	2	2	2	
137	137	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	138	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	10	9	9	7	19	16	3	2	2	2	2	2	2	
139	139	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	140	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	4	4	
141	141	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	18	18	19	18	36	37	5	5	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

*BD_Edop_Alejo_Oficial.sav [ConjuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	codigo	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	APR	CG	CFP	CTP	V1 Gest Pub	V2 Sdel C	NaPr	Ncg	NcIp	NcPc	nV1 Gest Pub	nV2 Sdel C	var	
141	141	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	18	18	19	18	36	37	5	5	5	5	5	5	5	
142	142	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	39	39	5	5	5	5	5	5	5	
143	143	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	17	18	19	18	35	37	4	5	5	5	4	5	4	5
144	144	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4	4
145	145	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	17	17	19	18	34	37	4	4	4	5	4	5	4	5
146	146	5	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	15	17	18	18	32	36	4	4	5	5	4	5	4	5
147	147	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	15	14	15	14	30	29	4	4	4	4	4	4	4	4
148	148	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4	4
149	149	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	18	17	17	16	35	33	5	4	4	4	4	4	4	4
150	150	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	5	4	4
151	151	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	18	20	19	20	38	39	5	5	5	5	5	5	5	5
152	152	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	17	18	17	18	35	35	4	5	4	5	4	5	4	4
153	153	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	17	18	17	19	35	36	4	5	4	5	4	5	4	5
154	154	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	16	18	19	18	34	37	4	5	5	5	4	5	4	5
155	155	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	4	4
156	156	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	19	17	18	17	36	35	5	4	5	4	5	4	5	4
157	157	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	5	5
158	158	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	15	16	18	16	31	34	4	4	5	4	4	4	4	4
159	159	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	17	16	17	31	33	4	4	4	4	4	4	4	4
160	160	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5																				



*90_EddyP_Alejo_Oficial.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible 29 de 29 variables

	codigo	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	SC3	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	APR	CG	CFP	CTP	V1_Gest_Pub	V2_Sol_C	Napri	Ncg	Nctb	Nctp	nV1_Gest_Pub	nV2_Sol_C	var
176	176	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	16	13	16	31	29	4	4	3	4	4	4	
177	177	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	16	19	17	18	35	35	4	5	4	5	4	4	
178	178	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	11	12	12	13	23	25	3	3	3	3	3	3	
179	179	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	18	18	18	19	36	37	5	5	5	5	5	5	
180	180	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	15	16	14	16	31	30	4	4	4	4	4	4	
181	181	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	
182	182	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	
183	183	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	16	17	18	17	33	35	4	4	4	5	4	4	
184	184	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	16	18	17	18	34	35	4	5	4	5	4	4	
185	185	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	15	15	15	14	30	29	4	4	4	4	4	4	
186	186	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	19	18	18	18	37	36	5	5	5	5	5	5	
187	187	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	
188	188	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	7	10	8	11	17	19	2	3	2	3	2	2	
189	189	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	9	10	7	11	19	18	2	3	2	3	2	2	
190	190	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	17	15	15	16	32	31	4	4	4	4	4	4	
191																														
192																														
193																														
194																														
195																														
196																														
197																														
198																														
199																														
200																														
201																														
202																														
203																														
204																														
205																														
206																														
207																														
208																														
209																														
210																														
211																														

Vista de datos Vista de variables



Instrumento(s) de Investigación

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Eddy Paul, Alejo Bellido estudiante de licenciatura de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", cuyo objetivo es obtener material solo para fines académicos. Agradecemos su disposición y colaboración para completar la siguiente encuesta:

Instrucciones: Examine cuidadosamente las afirmaciones y elija la respuesta que considere correcta.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Variable 1: Gestión Pública

N°	DIMENSIÓN 1: Administración de procesos y recursos	1	2	3	4	5
1	Considera que La municipalidad cuenta con programas informáticos pertinentes al trabajo de cada área.					
2	La calidad de equipos informáticos garantiza un trabajo eficiente.					
3	Considera que los empleados están capacitados para desarrollar sus actividades					
4	Considera que los trabajadores se sienten satisfechos con las funciones que desempeñan.					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de gestión						
5.	La municipalidad implementa diferentes canales de atención al ciudadano.					
6.	La municipalidad cuenta con eficiente prestación de servicio de serenazgo.					
7.	Se considera principalmente el plazo de atención para atender solicitudes administrativas.					
8.	La frecuencia de operativos de control sanitaria en la ciudad es adecuada.					

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

DIMENSION 1: Calidad funcional percibida						
9.	El empleado municipal proporciona la información necesaria.					
10.	Usted cree que sus expectativas se cumplen al terminar la documentación.					
11.	Usted cree que el servicio prestado le inspira confianza para volver a realizar más trámites.					
12.	Las objeciones y frustraciones de los ciudadanos se han abordado de manera eficaz					
DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida						
13.	Se cumplen los plazos establecidos frente a las solicitudes administrativas.					
14.	El personal demuestra una atención amable y basada en el respeto.					
15.	Las instalaciones de la municipalidad son seguras y brindan calidez al ciudadano.					
16.	Existen espacios de acceso a ciudadanos con discapacidad.					

Gracias por su participación



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2023.

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : LICIMACO AGUILAR PINTO

PROFESIÓN : LIC. EN ADMINISTRACIÓN

CARGO ACTUAL : DIR. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2=Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5= Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 48

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: 15-07-2024


Firma

DNI N° 02291795

N° Celular 951553033

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN**AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV**Formato digital Fecha de entrega: 18-11-2025**1. Datos del autor (es):**Nombres y Apellidos: **Eddy Paul Alejo Bellido**Dirección: **Urb. Santa Olimpia Mz. B LT. 18 Juliaca**DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: **74072393**Teléfono: **930651665** email: **eddypaul@gmail.com**

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: **Ciencias Administrativas**Escuela Profesional o Mención: **Administración y Gestión Pública**Título o Grado Académico a optar: **Licenciado en Administración y Gestión Pública**Asesor: **Dr. Apolinar Florez Lucana**

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico Título: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA 2024**Palabras claves, (3 a 5 términos): **Gestión Pública, satisfacción del ciudadano, administración
de procesos y recursos, capacidad de gestión.**¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?**1**

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Titulo
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: **Administración Pública (5909 – UNESCO)**

Firma de Autor
Eddy Paul Alejo Bellido



huella digital

18-11-2025

Fecha

