

IMPACTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCION PERCIBIDA DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS DE UNA ENTIDAD ESTATAL EN MARCONA, ICA

IMPACT OF MUNICIPAL MANAGEMENT ON PERCEIVED SERVICE SATISFACTION BY USERS OF A STATE ENTITY IN MARCONA, ICA

 Walter Dagoberto Velázquez Alarcón^{1a}

 Julia Damaris Yalle Quintanilla^{1b}

 Abraham José García Yovera^{1c}



Fecha de recepción : 11/03/2025

Fecha de aprobación : 14/04/2025

DOI : <https://doi.org/10.26495/3eyys335>

Resumen

La investigación se realizó a fin de contribuir al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, "Trabajo decente y crecimiento económico", impulsando una administración pública más inclusiva que genere eficientes servicios de calidad, bajo estándares globales de desarrollo sostenible y bienestar ciudadano. El objetivo fue Determinar el impacto entre Gestión Municipal y Satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica. La metodología fue de tipo básico, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, y alcance correlacional, asimismo, la muestra se constituyó por 96 usuarios, estableciendo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Para el procedimiento de recolección de datos se aplicó encuestas estructuradas, utilizando un cuestionario de 30 preguntas en escala de Likert. En los resultados, se determinaron una correlación positiva perfecta entre la gestión municipal y satisfacción del usuario con $r=0,907$, a la vez, se determinó un p-valor inferior al 0,05, aceptando la hipótesis alterna, por lo que se recomienda promover un liderazgo participativo que refuerce el compromiso del equipo, permitiendo optimizar los tiempos de respuesta hacia la satisfacción del usuario

Palabras clave: gestión municipal, satisfacción al usuario, municipalidad

Abstract

The research was conducted in order to contribute to the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) 8, "Decent Work and Economic Growth", promoting a more inclusive public administration that generates efficient quality services, under global standards of sustainable development and citizen well-being. The objective was to determine the impact between Municipal Management and perceived service satisfaction by users of a state entity in Marcona, Ica. The methodology was basic, with a non-experimental design, quantitative approach, and correlational scope. Likewise, the sample consisted of 96 users, establishing the survey as a technique and instrument, the questionnaire. For the data collection procedure, structured surveys were applied, using a 30-question questionnaire on a Likert scale. In the results, a perfect positive correlation was determined between municipal management and user satisfaction with $r=0.907$, at the same time, a p-value lower than 0.05 was determined, accepting the alternative hypothesis, so it is recommended to promote participative leadership that reinforces team commitment, allowing to optimize response times towards user satisfaction.

Keywords: municipal management, user satisfaction, municipality

¹Universidad César Vallejo – Lima, Perú

^aEscuela de Administración de empresas, Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-6077-2560>, E-mail: wvelazquez@ucvvirtual.edu.pe

^bEscuela de Administración de empresas, Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-3438-0967>, E-mail: jyalle@ucvvirtual.edu.pe

^cDocente de Administración de empresas, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>, E-mail: jgarciaiov@ucvvirtual.edu.pe

1. Introducción

En la actualidad, la gestión municipal desempeña elemento fundamental en el bienestar de la población, siendo uno de los niveles más cercanos con el ciudadano y responsable directo de servicios esenciales, ya que no solo llega a mejorar la calidad del servicio, sino que llega a fortalecer la confianza del ciudadano en la institución, por el contrario, una gestión deficiente genera desconfianza, insatisfacción y debilita la legitimidad institucional, por lo tanto, la calidad de la gestión municipal es determinante para asegurar servicios públicos dignos y una ciudadanía activa y satisfecha.

En España, Torreblanca (2024). Este estudio analizo el impacto de la IA en el funcionamiento de gestión pública y los cambios organizacionales que implica, por ello, mediante la revisión de literatura científica, se identificó que la implementación de estas tecnologías requiere transformaciones tanto en la estructura interna de las instituciones como en su relación con la ciudadanía, especialmente en la atención a la protección de cada derecho fundamental. Los resultados destacan la necesidad de que la administración del futuro respete las garantías constitucionales y legales, y que rediseñe sus modelos organizativos, en especial con respecto al rol del empleado público.

En México, Hernández et al. (2020) la finalidad central del fue identificar y describir modelos de gobernanza a nivel municipal que fortalezcan la dirección del turismo y contribuyan al desarrollo local, por lo tanto, aplicaron una metodología de investigación acción de carácter descriptivo-explicativo, analizando la administración pública y la gobernanza desde una perspectiva de la ciencia política, aplicada al ámbito del turismo, asimismo, los resultados evidencian una reflexión colectiva entre los encargados del turismo y los actores locales, resaltando tanto los desafíos como las oportunidades de mejora en la gestión turística y en la gobernanza territorial.

En España, Ramos (2024), llego analizar como la administración pública cumple con transparentar y responder el acceso a la información en el contexto de la gestión de los fondos, permitiendo evaluar la eficacia en el marco legal vigente, garantizando la transparencia en la compleja administración de estos recursos, asimismo, se prestó atención a cada causa de inadmisibilidad, la limitación en el acceso, así como a cada medida específica de transparencia incorporada en la regulación de los fondos. Finalmente, el estudio resalto la necesidad de fortalecer un mecanismo existen que asegure una gestión más abierta y accesible de los fondos europeos, fomentando así una rendición de cuentas más efectiva.

En Perú, Rojas et al. (2025). Llego analizar cómo evoluciona el gobierno digital y la gestión pública de los años 2019-2024, por ello se centró en tecnologías digitales que tienen influencia en la eficiencia-eficacia de la gestión pública, por lo que aplico análisis bibliométricos, los mismo que están indexados en Scopus, identificando tendencias claves y áreas aún poco exploradas. Los resultados mostraron una adopción acelerada de la tecnología avanzada, específicamente impulsado por el COVID-19. Se observo que la incorporación progresiva de inteligencia artificial y aprendizaje automático en los procesos administrativos, refleja una transformación digital continua en la gestión de crisis y en la toma de decisiones. Llegaron a concluir que la necesidad de formular una política que impulse la digitalización de forma efectiva y sostenible, por lo que se subrayó lo importante que es evaluar de forma constante para adaptarlas a los avances tecnológicos.

En Huancayo – Perú, Rivera et al. (2024) llegaron a establecer como se asocia la calidad del servicio administrativo en un Municipio. Para ello se llegó a trabajar con una muestra de 163 ciudadanos, por lo que se llegó aplicar un cuestionario, procesados por SPSS y SmartPLS, para ello utilizo modelos de ecuación estructural. El resultado demostró que una mejora en la asistencia pública se llega a traducir en el aumento significativo en la satisfacción ciudadana, por ello concluyo que, en la administración pública, los ciudadanos no deben ser tratado como un simple usuario, sino como sujetos con derechos, por lo tanto, el satisfacer sus necesidades es esencial para una convivencia digna, por ello, la deficiencia en el servicio público no solo afecta la gestión, sino que debilita cada base de la convivencia democrática.

En Perú, Morillo y Alegría (2025) abordaron el desafío de modernizar la gestión pública en diversos países de América Latina a través, por ello, la integración del gobierno electrónico para el sistema de atención ciudadana es crucial, por lo tanto, se analizó tres aspectos clave en la administración: la agilización de la burocracia, la lucha contra la corrupción y la efectividad al prestar el servicio público, por ello, plantearon que el sistema de gobierno electrónico garantiza la transparencia, y fomenta la participación ciudadana por lo tanto se debe formular propuestas para resolver el problema social, por lo que se concluyó que el uso de tecnologías emergentes responden a las demandas de transformación social, más allá de la simple implementación de plataformas digitales, se requiere una armonización entre los procesos de modernización administrativa y los valores políticos propios de la región.

El trabajo propuesto se llegó aplicar en un gobierno local de Marcona - Ica, cuya función es ejecutar obras públicas promoviendo la transparencia en la gestión. No obstante, se identificaron diversas dificultades relacionadas con la gestión municipal, tales como una burocracia excesiva, falta de capacitación del personal, carencia de planificación estratégica y acceso limitado a servicios básicos, a la vez, estos problemas han derivado en consecuencias negativas como trámites administrativos innecesariamente largos, baja calidad en los servicios públicos, proyectos mal organizados y condiciones de vida poco saludables, por ello, ante este panorama, por ello el trabajo intento analizar la asociación de la gestión municipal y satisfacción del usuario, con la intención de proponer posibles soluciones que contribuyan a mejorar la situación identificada.

Con respecto a la formulación del Problema general: ¿Cuál es el Impacto de la gestión municipal en la satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica?. En cuanto al objetivo general, se estableció, Determinar el impacto de la gestión municipal en la satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica, a la vez, como Objetivos específicos se describieron los siguientes, Analizar el nivel de la gestión municipal en una entidad estatal en Marcona, Ica; Describir el nivel de la satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica y Determinar la influencia de la gestión municipal en las dimensiones de la satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica

A la vez, se plasmó la siguiente Hipótesis general: H_i : Existen influencia de la gestión municipal en la satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica, H_0 : No existen influencia de la gestión municipal en la satisfacción percibida del servicio por los usuarios de una entidad estatal en Marcona, Ica

La justificación de este estudio se abordó desde varias perspectivas. En correspondencia al plano teórico, no solo busco confirmar teorías ya existentes, a la vez, permitió que se amplie el conocimiento, implementando estrategias de gestión municipal que influyen en la percepción del usuario dentro de una entidad estatal. A la vez, desde el ámbito práctico, el resultado del estudio, beneficiara tanto a la entidad analizada como a diversas instituciones, sirviendo como base para diseñar iniciativas para aumentar la satisfacción del ciudadano, mejorando la transparencia y asegure un servicio de calidad. Asimismo, desde el enfoque metodológico, se aplicó el enfoque cuantitativo, permitiendo medir de forma precisa el nivel de satisfacción de cada usuario a través de encuestas, lo que facilita analizar patrones y la relación entre variables. Posteriormente, en el plano social, posee un impacto significativo, ya que ofrece cada estrategia, fortaleciendo la relación del ciudadano y autoridades, permitiendo fomentar un desarrollo sostenible, a la vez, los aportes son ser útiles para otras entidades con problemas similares y para investigadores que logren profundizar en el tema.

En referencia a los antecedentes del estudio, aplico un nivel internacional, en México, Medina et al. (2021) analizo cómo influyen la calidad de la información, y el servicio ofrecido por una institución gubernamental. Se llegó aplicar un cuestionario a 488 usuarios del portal web de recaudación de impuestos procesados mediante el SmartPLS. Los resultados evidenciaron que aspectos establecidos y relacionados a la claridad de la información, facilitando el uso del sistema y la percepción de seguridad en las operaciones son factores clave para generar confianza en los ciudadanos. Se destacó, que la calidad de la información ocupa un lugar central en la valoración de los usuarios con un valor .047, es decir, con un nivel adecuado. El estudio fue relevante ya que aporta evidencia empírica, sin embargo,

cada resultado no puede ser generalizado a todo el país. Se concluye que la investigación ofrece un elemento útil que mejore la eficiencia pública digital, lo que fortalece la confianza ciudadana en el servicio electrónico gubernamental.

En Ecuador, Tapia et al. (2024) llegaron a evaluar la efectividad de la salud pública para mejorar de la satisfacción del usuario como la eficiencia operativa. Por lo tanto, mediante un enfoque cuantitativo, se analizó una evaluación analizada por personal administrativo y sanitario, por ello se utilizó una encuesta y métrica de desempeño, relacionado con la calidad del servicio, accesibilidad, equidad, capacidad de respuesta y gestión financiera. El resultado mostro calificaciones promedio superiores a 4 sobre 5 en cada criterio, con baja variabilidad, indicando una percepción positiva y uniforme del modelo, por ello, se destacó un avance importante en la capacidad de respuesta ante emergencias, por lo que una gestión financiera efectiva permite mejorar tangiblemente la salud de la población atendida. Se concluye que el modelo demostró ser eficaz, lo que contribuye significativamente al bienestar general y a la sostenibilidad del sistema de salud pública.

En el Perú, Martínez et al. (2024) en su trabajo, aplicado en una entidad pública que pertenece al sector Justicia, llego analizar el nexo de la capacidad de gestión y la satisfacción laboral, llevando a cabo un trabajo aplicado, con el conocido enfoque cuantitativo, y aplicando el nivel correlacional con el denominado diseño no experimental de corte transversal, por lo que utilizaron muestra de 346 servidores públicos. Los resultados mostraron un nexo muy fuerte y positivo con ambas variables (0.803), lo que indica que una mayor capacidad de gestión está asociada con una mayor satisfacción laboral. Por lo tanto, el estudio concluye, todas las dimensiones de la capacidad de gestión se asocian positivamente con la satisfacción de los trabajadores, destacando lo importante de una buena gestión para el bienestar laboral.

En Huancaavelica, Perú, Huarcaya et al. (2024) el estudio llego analizar la asociación de los servicios municipales y la satisfacción ciudadana. A través de un trabajo aplicado, el mismo se instituyo con de manera correlacional y con el denominado diseño no experimental de corte transversal, se encuestó a 338 ciudadanos. Los resultados revelaron que, aunque existe una ligera conformidad con los servicios de agua potable y alcantarillado, en general predomina una fuerte insatisfacción con los servicios de licencias, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública, evidenciado fallas significativas en la gestión municipal, identificando una relación directa de $r = ,069$ de los servicios municipales y la satisfacción ciudadana, siendo muy débil, lo que indica que los servicios actuales no responden adecuadamente a las expectativas de los habitantes. Se concluye la necesidad que mejore la calidad del servicio municipal, promover una gestión más transparente y eficiente, y así elevar los niveles de satisfacción ciudadana en el distrito.

En Piura, Caballero (2024). El estudio analizo cómo se percibe la eficiencia de la gestión municipal en relación con la prestación del servicio. Para lo cual aplico un trabajo correlacional. Asimismo, los resultados revelaron una fuerte asociación de Pearson de 0.99 de la identidad del actor político encargado de la gestión y la calidad del servicio prestado, lo que sugiere que el liderazgo político impacta significativamente en la capacidad de generar cambios sociales. Se concluyo sobre el riesgo de que las evaluaciones de eficiencia se vean sesgadas por la imagen del actor político, pero también se reconoce que dicho actor es clave para garantizar continuidad, estabilidad y efectividad en políticas públicas de largo plazo.

En el Perú, Valenzuela, et al (2024) Este artículo examina la gobernanza participativa como una vía fundamental para fortalecer la inclusión ciudadana en la gestión pública en Perú, Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo basado en el análisis documental y encuestas aplicadas a representantes de gobiernos locales y comunidades. Los resultados muestran avances en la institucionalización de mecanismos como el presupuesto participativo, aunque persisten obstáculos vinculados al acceso limitado a tecnologías y a la falta de formación ciudadana, asimismo, las experiencias más exitosas se observan en contextos donde existe coordinación entre instituciones y una participación activa de actores locales. En conclusión, el estudio subraya la urgencia de invertir en infraestructura digital, capacitar a la ciudadanía y utilizar herramientas tecnológicas innovadoras.

En Perú, Goicochea et al. (2024) El estudio se centró en analizar cómo se perciben las perspectivas futuras de la inteligencia artificial (IA) y la automatización en este ámbito. El estudio, se plasmó bajo un carácter exploratorio y descriptivo, adopta un enfoque cuantitativo para medir variables claves relacionadas con dicha percepción. Los resultados muestran una visión positiva por parte de funcionarios públicos y especialistas, mientras que la ciudadanía manifiesta una postura más moderada. En conclusión, se subraya la importancia de mejorar la comunicación para que la población comprenda los beneficios de estas tecnologías, así como la necesidad de atender los desafíos éticos y de seguridad, con el fin de lograr una modernización inclusiva y socialmente aceptada.

La gestión municipal se basa en la teoría de la mejora continua, la cual sostiene que los procesos pueden perfeccionarse gradualmente, generando beneficios para todos los sectores involucrados, desde la sociedad civil hasta las instituciones públicas (Veintimilla et al., 2020). En términos conceptuales, por otro lado, Arraiza (2016) la describe como una actividad administrativa orientada a organizar y supervisar los recursos y acciones del gobierno local, por ello abarca la planificación, ejecución y evaluación de cada política pública con la finalidad que mejore la calidad de vida del ciudadano, integrando principios de sostenibilidad, finalmente Ventura (2016) planteó que se trata de un sistema estructurado que facilita la interacción entre la gestión municipal y la comunidad, con el fin de mejorar el servicio público en función de cada necesidad detectada.

Respecto a su relevancia, Henríquez (2020) subraya que su valor reside en la cooperación entre distintos actores: niveles de gobierno, sociedad civil y ciudadanos, por ello, esta colaboración fortalece la autonomía local y permite una respuesta más efectiva a los problemas del territorio, mejorando los servicios públicos y promoviendo un desarrollo más equitativo.

En cuanto a su propósito, Paricio et al. (2023) destacan que busca que se fomente y transparente la participación de ciudadana, garantizando acceder a la información pública y motivando una participación informada en los asuntos de gobierno.

Finalmente, con respecto a las dimensiones, el autor Arraiza (2016), la gestión municipal se estructura en cuatro ejes principales. Con respecto al primero de ellos, conocido como el desarrollo organizacional, enfocado en optimizar el funcionamiento interno y capacitar al personal. A la vez, en el segundo se encuentran las finanzas municipales, que buscan un manejo eficiente de los recursos y mayor autonomía económica, por otro lado, en el tercero fue la gestión de servicios y proyectos, que se ocupa de ejecutar planes y servicios públicos para mejorar la infraestructura y la provisión de salud y educación. con respecto al cuarto eje es la gobernabilidad democrática, impulsando la participación del ciudadano para la toma de decisiones para asegurar políticas inclusivas y representativas.

Las bases teóricas de la satisfacción del usuario se sustentan en el modelo SERVQUAL, el cual permite identificar áreas específicas donde mejorar los servicios ofrecidos, comparando las percepciones del usuario con sus expectativas, por ello, esta herramienta resulta crucial para cada organización pueda tomar decisiones informadas orientadas a elevar la calidad del servicio, lo que incrementa tanto la satisfacción como la fidelidad del usuario (Rodríguez et al., 2023).

En cuanto a su definición, la satisfacción del usuario se entiende a aquel grado en que el producto/servicio llega a cumplir o superar cada expectativa del cliente, siendo elementos claves para evaluar la calidad de atención (Silva et al., 2023). Según Thompson (2012), esta satisfacción se basa en una comparación entre lo que el usuario esperaba y lo que realmente experimentó; si el servicio recibido iguala o supera sus expectativas, el usuario se siente satisfecho, mientras que, si no las alcanza, se genera insatisfacción.

Respecto a la importancia de la satisfacción al usuario, según Gil (2020), es un proceso integral que combina enfoques cuantitativos y cualitativos, y resulta fundamental para que las organizaciones comprendan cómo son percibidos sus productos o servicios. Esta comprensión permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación con los clientes. Entre las herramientas más utilizadas para este fin se encuentran las encuestas de satisfacción, los indicadores clave de rendimiento (KPIs), el análisis de comentarios en redes sociales, las entrevistas y grupos focales, así como el estudio de tasas de cancelación y fidelización. En conclusión, al aplicar estas herramientas de forma adecuada y

mantener una comunicación constante con los usuarios, las empresas pueden aumentar la lealtad de sus clientes y asegurar su éxito en un largo plazo.

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario, Thompson (2012) citado por Desgracia et al. (2023), lo describen partir de tres aspectos fundamentales. Estableciendo al rendimiento percibido, que hace referencia a la manera en que el cliente llega a evaluar el producto/servicio una vez que lo ha utilizado, por lo tanto, esta valoración se construye a partir de su experiencia personal, influida tanto por razones objetivas como por emociones, así como por las opiniones de personas cercanas, en referencia a la segunda dimensión está relacionada con las expectativas, conocida a aquellas ideas previas que los consumidores posea antes de comprar el bien/servicio, por lo tanto, estas expectativas se forman a partir de diversos factores como las promesas empresariales, experiencias pasadas, recomendaciones de otros, la competencia y las estrategias publicitarias, a la vez, cabe señalar que una eventual caída en la satisfacción no siempre refleja una disminución real en la calidad del producto, ya que una gestión adecuada de las expectativas, mediante herramientas de marketing, puede mejorar la percepción del consumidor, en relación a la última dimensión concierne al nivel de satisfacción, los mismos que pueden clasificarse en tres: insatisfacción, cuando el producto no cumple lo esperado; satisfacción, cuando cumple exactamente con lo que el cliente anticipaba; y complacencia, cuando supera dichas expectativas, lo que genera una experiencia particularmente positiva.

2. Material y métodos

El trabajo se clasificó como de tipo básico, ya que su propósito principal fue ampliar el conocimiento fundamental en un área científica específica, tal como lo señala el Manual de Oslo (OCDE, 2018). Por lo tanto, se empleó un diseño no experimental, implicando que cada uno de los fenómenos fueron observados y analizados sin manipular las variables ni intervenir directamente en ellos (Guamán et al., 2021). Además, se utilizó un enfoque cuantitativo, orientado a la medición precisa y objetiva de variables mediante datos numéricos, lo que permite una mayor facilidad en la comparación e interpretación de la información (López et al., 2021). Finalmente, el trabajo conto con el alcance correlacional, permitiendo que se identifique y analice el nexo entre distintas variables, fijando el grado en se asocian las mismas (Hernández & Mendoza, 2018).

A la vez, con respecto a la unidad de análisis fue compuesta por una población de 8,824 usuarios del distrito de Marcona, definida como aquel conjunto de individuos que llegan a compartir cierta característica en común (Arias, 2020). Se establecieron criterios de inclusión para considerar únicamente a los usuarios entre 18 y 65 años, excluyéndose a aquellos mayores de 65. La muestra, es entendida como una parte que representa a la población que refleja una característica esencial (Yuni y Urbano, 2020), siendo determinada aplicando la fórmula estadística marcado por un nivel de confianza de 95% y el margen de error del 10%, lo que resultó en una muestra de 96 usuarios. Para garantizar la representatividad, se llegó a utilizar el muestreo probabilístico aleatorio simple, método que asegura que todos los individuos poseen la misma probabilidad de ser seleccionado (Barrón de Olivares & D'Aquino, 2020).

3. Resultados

Análisis descriptivo

Tabla 1

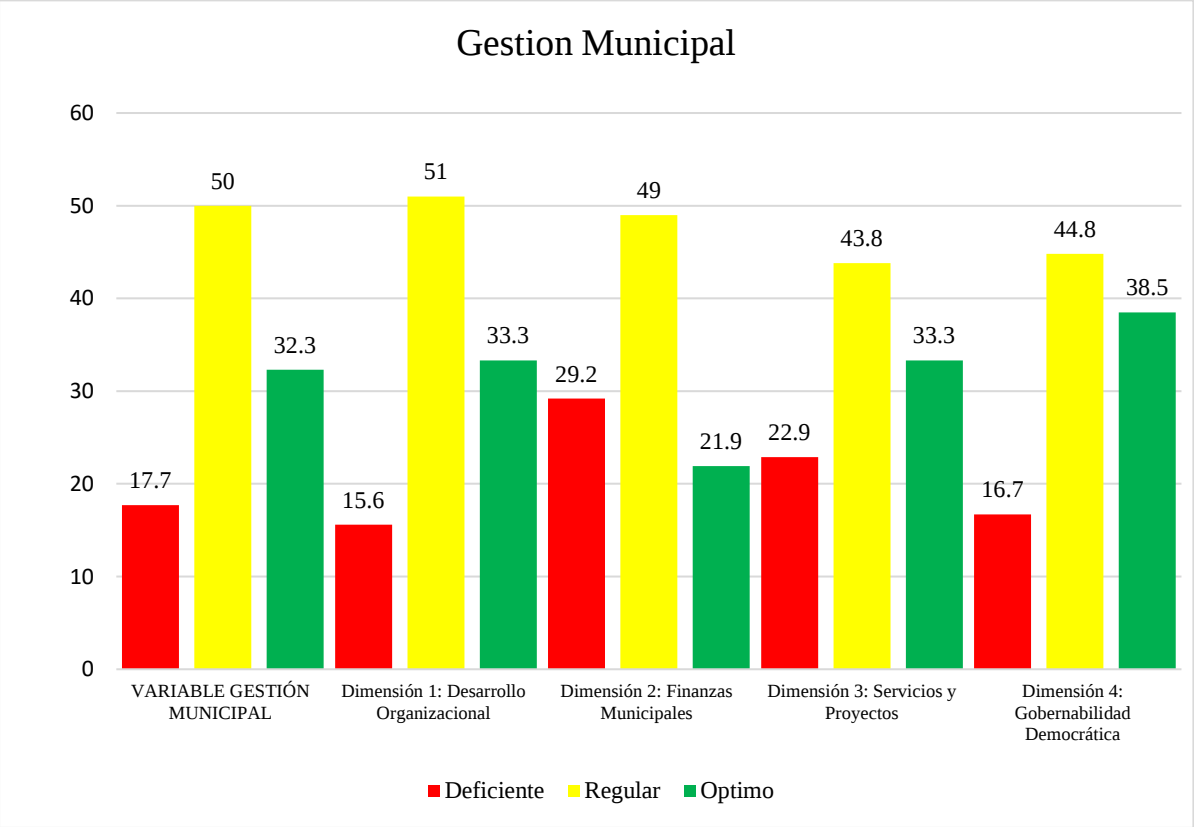
Análisis del Gestión Municipal y dimensiones

Niveles	VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL		Dimensión 1: Desarrollo Organizacional		Dimensión 2: Finanzas Municipales		Dimensión 3: Servicios y Proyectos		Dimensión 4: Gobernabilidad Democrática	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%

Deficiente	17	17,7	15	15,6	28	29,2	22	22,9	16	16,7
Regular	48	50,0	49	51,0	47	49,0	42	43,8	43	44,8
Optimo	31	32,3	32	33,3	21	21,9	32	33,3	37	38,5
Total	96	100,0	96	100,0	96	100,0	96	100,0	96	100,0

Figura 1

Análisis del Gestión Municipal y dimensiones



Nota. Se observa que la variable gestión municipal posee un nivel óptimo del 32,3%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 33,3%, finanzas municipales el 21,9%, servicios y proyectos el 33,3%, y la gobernabilidad democrática el 38,5%. Asimismo, la variable gestión municipal tiene un nivel regular del 50,0%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 51%, finanzas municipales el 49%, servicios y proyectos el 43,8%, y finalmente la gobernabilidad democrática el 44,8%. Finalmente, la variable gestión municipal tiene un nivel deficiente del 17,7%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 15,6%, finanzas municipales el 29,2%, servicios y proyectos el 22,9%, y la gobernabilidad democrática el 16,7%.

Tabla 2

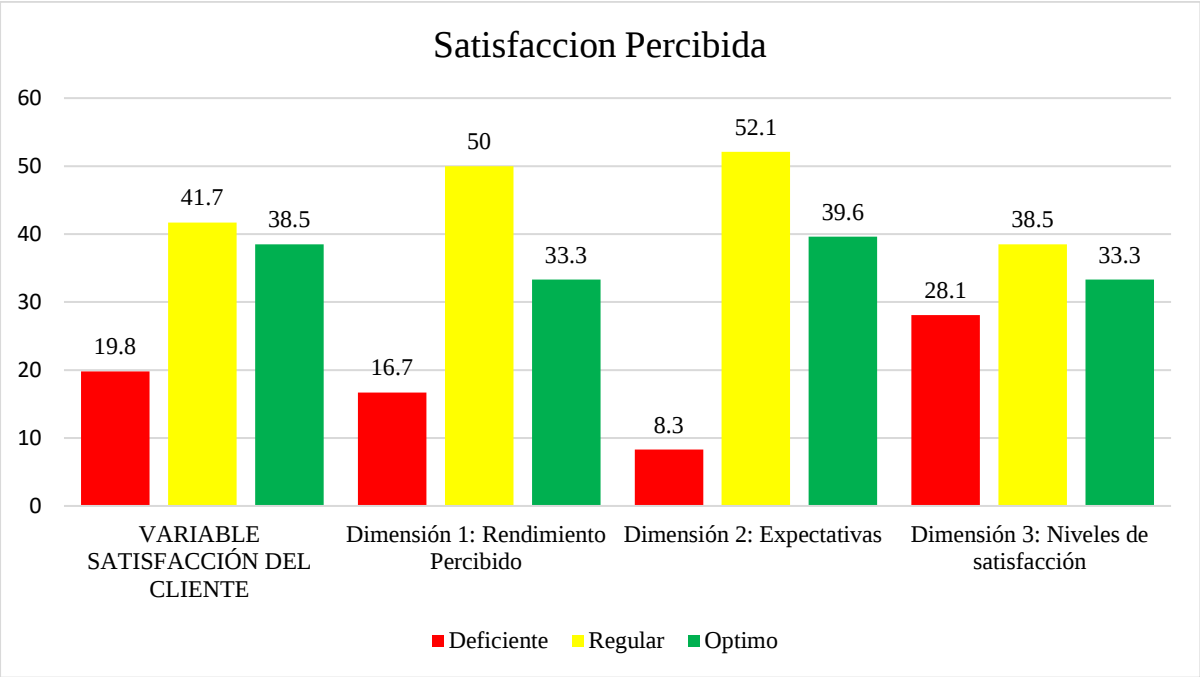
Análisis del Satisfacción percibida y dimensiones

Niveles	VARIABLE SATISFACCIÓN PERCIBIDA		Dimensión 1: Rendimiento Percibido		Dimensión 2: Expectativas		Dimensión 3: Niveles de satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%

Deficiente	19	19,8	16	16,7	8	8,3	27	28,1
Regular	40	41,7	48	50,0	50	52,1	37	38,5
Optimo	37	38,5	32	33,3	38	39,6	32	33,3
Total	96	100,0	96	100,0	96	100,0	96	100,0

Figura 2

Análisis del Satisfacción percibida y dimensiones



Nota. Se llego a observar que la variable Satisfacción percibida posee un nivel óptimo del 38,5%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 33,3%, expectativas el 39,6%, y finalmente los niveles de satisfacción el 33,3%. Asimismo, la variable Satisfacción percibida posee un nivel regular del 41,7%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 50,0%, expectativas el 52,1%, y finalmente los niveles de satisfacción el 38,5%. Finalmente, la variable Satisfacción percibida posee un nivel deficiente del 19,8%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 16,7%, expectativas el 8,3%, y los niveles de satisfacción el 28,1%.

Análisis inferencial

Tabla 3

Influencia del Gestión Municipal y la Satisfacción percibida

			SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL CLIENTE
Rho de Spearman	GESTIÓN MUNICIPAL	Coefficiente de correlación	,907**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	96

Nota. En relación a la tabla 3, se usó el rho Spearman, instituyendo una correlación positiva muy fuerte de la variable gestión municipal y satisfacción percibida con un $r=,907$, asimismo se corroboró un p-valor $0,000 < 0,05$ instaurando admitir la hipótesis alterna y descartar la nula.

Tabla 4

Influencia del sistema de la Gestión Municipal y dimensiones de la Satisfacción percibida

Satisfacción percibida						
Gestión Municipal	D1- Rendimiento Percibido					
	Nivel	Deficiente	Regular	Optimo	Total	Correlación
	Deficiente	13,5%	4,2%	0,0%	17,7%	Rho de Spearman
	Regular	3,1%	40,6%	6,3%	50,0%	0,870**
	Optimo	0,0%	5,2%	27,1%	32,3%	Sig. (bilateral) 0,000
	Total	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%	
	D2- Expectativas					
	Nivel	Deficiente	Regular	Optimo	Total	Correlación
	Deficiente	13,5%	4,2%	0,0%	17,7%	Rho de Spearman
	Regular	3,1%	40,6%	6,3%	50,0%	0,771**
	Optimo	0,0%	5,2%	27,1%	32,3%	Sig. (bilateral) 0,000
	Total	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%	
	D3- Niveles de Satisfacción					
	Nivel	Deficiente	Regular	Optimo	Total	Correlación
	Deficiente	14,6%	3,1%	0,0%	17,7%	Rho de Spearman
	Regular	13,5%	31,3%	5,2%	50,0%	0,875**
	Optimo	0,0%	4,2%	28,1%	32,3%	Sig. (bilateral) 0,000
	Total	28,1%	38,5%	33,3%	100,0%	

Nota. En relación a la tabla 4, se usó el rho Spearman estableciendo una correlación positiva muy fuerte de la gestión municipal y dimensión rendimiento percibido de $r=,870$, A la vez, en relación a la variable gestión municipal y expectativas, una correlación positiva muy fuerte con un $r=,771$, Asimismo, con respecto la gestión municipal y dimensión niveles de satisfacción una positiva muy fuerte con un $r=,689$. Finalmente se llegó a corroborar que todas las dimensiones poseen un p-valor $< 0,05$ estableciendo admitir la hipótesis alterna y descartar la nula.

4. Discusión

Acerca del objetivo general, se usó el rho Spearman, se instituyo una correlación positiva muy fuerte de la variable gestión municipal y satisfacción percibida con un $r=,907$, asimismo se corroboró un p-valor $0,000 < 0,05$ admitiendo la hipótesis alterna y descartar la nula. El resultado forjado llego a coincidir con los estudios de Caballero (2024). que analizo cómo se percibe la eficiencia de la gestión municipal en relación con la prestación del servicio, para lo cual aplico un trabajo correlacional. Asimismo, los resultados revelaron una fuerte asociación de Pearson de 0.99 de la identidad del actor político encargado de la gestión y la calidad del servicio prestado, lo que sugiere que el liderazgo

político impacta significativamente en la capacidad de generar cambios sociales. De acuerdo a lo indicado se aporta que, la gestión pública, es fundamental para mejorar la calidad de vida, ya que administra servicios públicos esenciales, por lo tanto, su eficiencia influye directamente en cómo los ciudadanos perciben el bienestar y la atención recibida por parte del gobierno.

Acercas del objetivo E1, Se visualiza que gestión municipal posee un nivel óptimo del 32,3%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 33,3%, finanzas municipales el 21,9%, servicios y proyectos el 33,3%, y la gobernabilidad democrática el 38,5%. Asimismo, la variable gestión municipal tiene un nivel regular del 50,0%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 51%, finanzas municipales el 49%, servicios y proyectos el 43,8%, y finalmente la gobernabilidad democrática el 44,8%. Finalmente, la variable gestión municipal tiene un nivel deficiente del 17,7%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 15,6%, finanzas municipales el 29,2%, servicios y proyectos el 22,9%, y la gobernabilidad democrática el 16,7%. El resultado coincidió con los estudios de Ramos (2024), que llevo analizar como la administración pública cumple con la obligación de transparentar y responder el acceso a la información de la gestión de los fondos, el estudio resalto la necesidad de fortalecer un mecanismo existen que asegure una gestión más abierta y accesible de los fondos europeos, fomentando así una rendición de cuentas más efectiva. De acuerdo a lo indicado se aporta que conocer los niveles de gestión municipal permiten identificar fortalezas y debilidades en la administración local, lo que facilita una toma de decisiones informada, asimismo, ayuda a establecer estrategias que mejoren los servicios y aumenten la confianza del ciudadano.

Respecto objetivo E2, se llegó a observar que la variable Satisfacción percibida posee un nivel óptimo del 38,5%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 33,3%, expectativas el 39,6%, y finalmente los niveles de satisfacción el 33,3%. Asimismo, la variable Satisfacción percibida posee un nivel regular del 41,7%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 50,0%, expectativas el 52,1%, y finalmente los niveles de satisfacción el 38,5%. Finalmente, la variable Satisfacción percibida posee un nivel deficiente del 19,8%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 16,7%, expectativas el 8,3%, y los niveles de satisfacción el 28,1%. El resultado coincidió con los estudios de Rivera et al. (2024) que estableció como se asocia la calidad del servicio administrativo en un Municipio. El resultado demostró que una mejora en la asistencia pública se traduce en el aumento significativo en la satisfacción ciudadana, por ello concluyo que, en la administración pública, los ciudadanos no deben ser tratado como un simple usuario, sino como sujetos con derechos. De acuerdo a lo indicado se aporta que el comprender los niveles de satisfacción percibida permiten evaluar cómo los ciudadanos valoran los servicios que reciben, siendo crucial para ajustar las políticas locales y que se fortalezca el nexo de la gestión municipal y comunidad.

Conforme al objetivo E3, se usó el rho Spearman estableciendo una correlación positiva muy fuerte de la gestión municipal-dimensión rendimiento percibido de $r=,870$; gestión municipal-expectativas, con un $r=,771$; gestión municipal-niveles de satisfacción con un $r=,689$. Finalmente se llegó a corroborar que todas las dimensiones poseen un p-valor $<0,05$ aceptando la H_a . El resultado coincide con los estudios de Huarcaya et al. (2024) que analizo la asociación de los servicios municipales y la satisfacción ciudadana. Los resultados revelaron una ligera conformidad con el servicio de agua potable y alcantarillado, en general predomina una fuerte insatisfacción con los servicios de licencias, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública, evidenciado fallas significativas en la gestión municipal, identificando una relación directa de $r= ,069$ de los servicios municipales y la satisfacción ciudadana. De acuerdo a lo indicado se aporta que la gestión municipal influye directamente en la satisfacción percibida estableciendo que cuando la administración cumple o supera lo esperado, se fortalece la percepción positiva de cada servicio público.

5. Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se usó el rho Spearman, estableciendo una correlación positiva muy fuerte de la variable gestión Municipal y satisfacción percibida, asimismo se corroboró un p-valor $<0,05$ estableciendo admitir la hipótesis alterna.

Respecto al objetivo E1, se observó que la variable gestión municipal posee un nivel óptimo del 32,3%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 33,3%, finanzas municipales el

21,9%, servicios y proyectos el 33,3%, y la gobernabilidad democrática el 38,5%. Asimismo, la variable gestión municipal tiene un nivel regular del 50,0%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 51%, finanzas municipales el 49%, servicios y proyectos el 43,8%, y finalmente la gobernabilidad democrática el 44,8%. Finalmente, la variable gestión municipal tiene un nivel deficiente del 17,7%; en relación a la dimensión desarrollo organizacional el 15,6%, finanzas municipales el 29,2%, servicios y proyectos el 22,9%, y la gobernabilidad democrática el 16,7%.

En cuanto al objetivo E2, Se llegó a observar que la variable Satisfacción percibida posee un nivel óptimo del 38,5%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 33,3%, expectativas el 39,6%, y finalmente los niveles de satisfacción el 33,3%. Asimismo, la variable Satisfacción percibida posee un nivel regular del 41,7%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 50,0%, expectativas el 52,1%, y finalmente los niveles de satisfacción el 38,5%. Finalmente, la variable Satisfacción percibida posee un nivel deficiente del 19,8%; en relación a la dimensión rendimiento percibido un 16,7%, expectativas el 8,3%, y los niveles de satisfacción el 28,1%.

En cuanto al objetivo E3, se usó el rho Spearman estableciendo una correlación positiva muy fuerte de la gestión municipal-dimensión rendimiento percibido de $r=,870$; gestión municipal-expectativas, con un $r=,771$; gestión municipal-niveles de satisfacción con un $r=,689$. Finalmente se llegó a corroborar que todas las dimensiones poseen un p-valor $<0,05$ aceptando la hipótesis alterna.

6. Referencias

- Arraiza, E. (2016). Manual de Gestion Municipal. Konrad Adenauer Stiftung.
https://www.kas.de/documents/287460/287509/7_file_storage_file_21527_4.pdf/ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577. https://issuu.com/malurojas19/docs/ariasgonzales_proyectodetesis_libro
- Barrón de Olivares, V., & D'Aquino, M. (2020). Proyectos y metodologías de la investigación. Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaup/titulos/160000>
- Caballero, E. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología, 33(2), 157-168. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>
- Desgracia, J. Salazar, B. & García, A. (2023). Responsiveness and customer satisfaction in a fast-food restaurant, Lima. (2023). Horizonte Empresarial, 10(2), 45-57.
<https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2663>
- Guamán, K., Hernández, E., & LLoay, S. (2021). The research project: scientific or legal research methodology. Revista Conrado, 17(81), 163–169.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1882>
- Gil, J. (2020). Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, S.L.
https://www.google.com.pe/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cl/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Goicochea, D. I., Manrique, M. A. L., Ogozi, J. A., y Palumbo, G. B. (2024). Nuevas tecnologías y modernización de la gestión pública perspectivas futuras. Revista Venezolana De Gerencia, 29(107), 1366-1381. <http://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.25>
- Henríquez, O. (2020). the decentralization laws in Chile: intergovernmentality change that passing to from hierarchy to negotiation. Revista beroamericana de Estudios Municipales. (21), 5-28
<https://doi.org/10.32457/riem.vi21.303>

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (Primera). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, G. B., Bojórquez, A. R., y Pedraza, C. (2020). Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina (México). *Turismo Y Sociedad*, 27, 77–94. <https://doi.org/10.18601/01207555.n27.04>
- Huarcaya, R., Taípe, N., & López, V. (2024). Evaluación Del Servicio Municipal Y La Satisfacción Ciudadana En El Distrito De Ccochaccasa. *Aula Virtual*, 5(12), e405. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14825528>
- López, P., Rodríguez, M. J., & Roperó, C. (2021). Metodología de la investigación: de lector a divulgador. In Universidad de Almería
- Martínez, S., Uribe, J., & Rey de Castro, D. (2024). Relación entre la capacidad de gestión y la satisfacción laboral en el organismo central del sector Justicia del Perú. *Industrial Data*, 27, 229-250. <https://doi.org/10.15381/idata.v27i1.26577>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Morillo, K. & Alegria, L. (2025). Public Management in Latin America: e-Government, Modernization and Social Transformation. *Clío. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico*, 5(9), págs. 929–961. <http://doi.org/10.5281/zenodo.14567229>
- OCDE. (2018). Manual de Oslo 2018. https://www.oecd.org/en/publications/oslo-manual-2018_9789264304604-en.html
- Paricio M., Puchalt, M., García M. & Nicasio, B. (2023). Political parties' influence on the transparency and participation of Spanish municipal websites: the case of Catalonia, the Community of Madrid, the Community of Valencia, and the Region of Murcia. *El Profesional de la Información*. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.ene.20>
- Rivera, P., Medrano, A., & Armada, J. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 76-89. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564>
- Ramos, L. (2024). Transparency and access to public information in local management of NextGenerationEU funds. *Cuadernos de Derecho Local*, 2024(66), págs. 33
- Rojas, G., Chura, M., López, G., & Pinto, G. (2025). Gobierno Digital y la Gestión Pública: Temáticas, influencias y colaboraciones internacionales. *Revista Venezolana de gerencia*, 30(109), 247-268. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.109.16>
- Rodríguez, R., Uribe, J. & Rey de Castro, D. (2023). Internal customer service quality based on the SERVQUAL model and its relationship with job satisfaction in a heavy-duty transport company in Metropolitan Lima, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179-202. <https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Silva, E., Huamantumba, M., Córdova, E., Silva, G. & Leveau, E. (2023). Modelo de simplificación administrativa. Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública. Regilación Press. https://www.google.com.pe/books/edition/Modelo_de_simplificaci%C3%B3n_administrativa/AkraEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&kptab=overview

- Tapia, J., Carbajal, C., Plúas, Galo E., Machado, F., & Salcedo, N. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(especial), 380-390. <https://doi.org/10.47460/uct.v28ispecial.837>
- Thompson, A. (2012). *Administración Estratégica*. McGraw-hill. https://www.academia.edu/10984325/Administracion_Estrategica_18edi_Thompson
- Torreblanca, S. (2024). El impacto de las tecnologías disruptivas en la administración pública: Nuevos retos en los modelos de gestión. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–21. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-850>
- Valenzuela, A., Ruiz, C. B., Aragón, R. J., & Villanueva, D. I. (2024). Gobernanza participativa. Estrategias para la inclusión ciudadana en la gestión pública. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(Especial 12), 1544-1557. <http://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.42>
- Veintimilla J., Gómez, M., & Mora N. (2020). Theory-based approach to management improvement: analysis of the model and activities in development. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>
- Ventura, R. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. República Dominicana: Ministerio de Administración Pública. <https://sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Yuni, J.; & Urbano, C. (2020). *Metodología y técnicas para Investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*; Brujas; 2020; 326