

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración**

Autores

Bances Ventura Alexander
Rivera Coveñas Noemi Elizabeth

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (presidente):

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo (secretario):

Código ORCID: 0000-0002-3834-5042

Mg. Galvani Guerrero Garcia (Vocal)

Código ORCID: 0000-0002-3151-8066

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024

Los suscritos declaramos que el informe de tesis es original en su contenido y forma

Bances Ventura Alexander

Código ORCID: 0000- 0003- 3608- 1968

.....

Autor

Rivera Coveñas Noemi Elizabeth

Código ORCID: 0009- 0004- 2812- 9938

.....

Autor

Mg. Galvani Guerrero García

Código ORCID: 0000-0002-3151-8066

.....

Asesor

Tumbes, 2025



"Año de la esperanza y el fortalecimiento de la democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los veintinueve días del mes de enero del dos mil veintiséis, siendo las 11:00 horas, en el Auditorio Álvaro Camacho Sánchez de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designados por RESOLUCIÓN N° 548-2024/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (**Presidente**), Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo (**Secretaria**) y Mg. Galvani Guerrero García (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Galvani Guerrero García como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024," para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por los bachilleres: **ALEXANDER BANCES VENTURA y NOEMI ELIZABETH RIVERA COVEÑAS.**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a los Bachilleres: **APROBADOS** con calificativo: **BUENO**


Se hace conocer a los sustentantes, que deberán levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, quedan APTOS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12 horas 20 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 29 de enero del 2026


Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Presidente (a)


Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo
DNI N° 02833982
Código ORCID N° 0000-0002-3834-5042
Secretario (a)


Mg. Galvani Guerrero García
DNI N° 45101586
Código ORCID N° 0000-0002-3151-8066
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

ALEXANDER BANCES VENTURA

INFORME DE TESIS-ALEX -NOEMI

 TESIS 2026 I

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:556714042

Fecha de entrega

13 feb 2026, 15:30 GMT-5

Fecha de descarga

13 feb 2026, 15:43 GMT-5

Nombre del archivo

INFORME DE TESIS-ALEX -NOEMI.docx

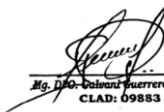
Tamaño del archivo

2.1 MB

93 páginas

15.854 palabras

93.147 caracteres



Mg. Dña. Dalmaris Guerrero Garcia
CLAD: 09883




17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

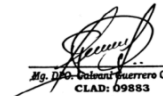
- 14%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

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.



Mg. Dgo. Colman Guerrero García
CLAD: 09883

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
4	Internet	593dp.com	<1%
5	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-11-30	<1%
7	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
8	Internet	www.slideshare.net	<1%
9	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	<1%
11	Publicación	Maydana Aguilar, Alexander Dario. "Evaluación de la calidad de servicio y satisfac...	<1%

Mg. Dgo. Julián Ferrero García
CLAD: 09883

12	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-11-18	<1%
13	Internet	repositorio.utea.edu.pe	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-31	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-04-24	<1%
16	Internet	www.descentralizacion.gob.pe	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-09	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Estatal de Milagro on 2021-05-13	<1%
19	Trabajos del estudiante	Foundation University, Islmabad on 2025-09-19	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24	<1%
21	Publicación	Adalid Graciano-Obeso, Juan Héctor Alzate-Espinoza, Cesar Iván Velázquez-Cerece...	<1%
22	Internet	docs.google.com	<1%
23	Internet	repositorio.unprg.edu.pe:8080	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-01	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-26	<1%

Mg. Dgo. Nelson Guerrero Garcia
CLAD: 09883

26	Internet	repositorio.unaj.edu.pe	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2025-12-04	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2024-05-28	<1%
29	Internet	ricsh.org.mx	<1%
30	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-11-01	<1%
31	Internet	www.ucm.es	<1%
32	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
33	Internet	repositorio.unas.edu.pe	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-09-21	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Privada Boliviana on 2025-12-16	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-30	<1%
38	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
39	Publicación	Mandujano Atencio, Karen Denisse Peceros Zambrano, Katherine Lupita. "Plataf...	<1%

Introduce el texto a

40	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-24	<1%
41	Internet	www.revistainvecom.org	<1%
42	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-20	<1%
43	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cañete on 2024-09-17	<1%
44	Internet	mexico.un.org	<1%
45	Publicación	Arias Barron, Jhanna Ross. "Calidad en las Empresas del Sector Comercial de Prod...	<1%
46	Trabajos del estudiante	Ministerio de Defensa on 2020-07-31	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú on 2024-07-19	<1%
48	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%
49	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
50	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
51	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-20	<1%
52	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-24	<1%
53	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-11	<1%

Mg. Dgo. Wilson Huerrero Garcia
CLAD: 09883

54 Trabajos del estudiante	
Universidad Privada Antenor Orrego 2025 on 2025-11-24	<1%
55 Trabajos del estudiante	
Universidad Privada del Norte on 2024-08-08	<1%
56 Internet	
repositorio.upsc.edu.pe	<1%
57 Trabajos del estudiante	
undac on 2024-06-06	<1%



Mg. Dgo. Calmont Guerrero Garcia
CLAD: 09883

DEDICATORIA

A Dios por darme vida y sabiduría en mis acciones, a mi familia por el apoyo que me brindan, a mis catedráticos por el gran aporte ofrecido en mi formación profesional y a todos aquellos que hicieron posible la realización de este proyecto de tesis.

De: Rivera Coveñas Noemi Elizabeth

A Dios por darme vida, inteligencia y sabiduría cada día, a mis padres y hermanos por el apoyo que me brindan, a mis docentes por el gran aporte ofrecido en mi formación profesional y a todos aquellos que hicieron posible la realización de este proyecto de tesis.

De: Bances Ventura Alexander

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a nuestro padre celestial, por su constante guía y fortaleza que me permitieron enfrentar los desafíos académicos con determinación. A mi familia, quienes han sido mi principal fuente de apoyo emocional y motivación a lo largo de este viaje.

Al magister, Mg. Galvani Guerrero García, por su experta dirección, paciencia y valiosos consejos a lo largo de este proyecto. Su mentoría nos ayudó a crecer como investigador y a alcanzar mis metas académicas. A mis amigos y compañeros de estudio, quienes me brindaron apoyo moral y compañerismo en cada paso del camino.

De: Rivera Coveñas Noemi Elizabeth

En primer lugar, a Dios, por su constante guía y fortaleza que me permitieron enfrentar los desafíos académicos con determinación. A mi familia, quienes han sido mi principal fuente de apoyo emocional. Su amor y aliento incondicionales han sido mi mayor inspiración.

A nuestro asesor, Mg. Galvani Guerrero García, por su experta dirección, paciencia y valiosos consejos a lo largo de este proyecto. Su mentoría nos ayudó a crecer como investigador y a alcanzar mis metas académicas. A mis amigos y compañeros de estudio, quienes me brindaron apoyo moral y compañerismo en cada paso del camino.

De: Bances Ventura Alexander

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESÚMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	19
2.1. Bases teóricas	19
2.1.1. Gestión municipal.....	19
2.1.2. Satisfacción del usuario.....	24
2.2. Antecedentes.....	27
2.3. Definición de términos básicos.....	32
III. MATERIALES Y MÉTODOS	34
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	34
3.2. Población, muestra y muestreo	35
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos	36
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.5. Análisis de confiabilidad	38
3.6. Variables.....	41
IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS	43
4.1. Resultados.....	43
4.1.1. Resultados descriptivos.....	43
4.1.2. Resultados inferenciales.....	48
4.2. Discusión.....	55
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de la investigación.....	36
Tabla 2 Nivel de correlacion de rho Spearman	39
Tabla 3 Rangos de Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 4 Alfa de Conbrach de la variable de gestión municipal	40
Tabla 5 Alfa de Cronbach variable de la satisfacción del usuario.....	41
Tabla 6 Descripción del nivel percibido de la gestión municipal y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024.	43
Tabla 7 Descripción del nivel percibido de la planificación y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024.....	44
Tabla 8 Descripción del nivel percibido de la organización y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024.....	45
Tabla 9 Descripción del nivel percibido de la dirección y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024	46
Tabla 10 Descripción del nivel percibido del control y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024.....	47
Tabla 11 Nivel de correlación entre la gestión municipal con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.....	48
Tabla 12 Nivel de correlación entre la planificación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.....	50
Tabla 13 Nivel de correlación entre la organización con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.....	51
Tabla 14 Nivel de correlación entre la dirección con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024	52
Tabla 15 Nivel de correlación entre el control con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fórmula de alfa de Cronbach	40
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización	72
Anexo 2: Matriz de consistencia	74
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	76
Anexo 4: Alfa de Cronbach.....	81
Anexo 5: Certificación.....	83
Anexo 6: Validación de instrumentos.....	84

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios de los programas sociales en la municipalidad provincial de Tumbes, 2024. El estudio se orientó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo compuesta por 491 beneficiarios de los programas Juntos, Pensión 65 y Contigo, seleccionándose una muestra de 199 participantes a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron dos instrumentos, validados previamente mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0.71 y 0.82), empleando una escala tipo Likert para medir las variables. El análisis estadístico, basado en la prueba rho de Spearman, evidenció una correlación negativa débil y estadísticamente no significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario (rho: -0.23; p = 0.750). Igualmente, no se hallaron relaciones significativas en las dimensiones de planificación (rho: 0.62; p = 0.385), organización (rho: 0.11; p = 0.876), dirección (rho: -0.16; p = 0.827) y control (rho: -0.115; p = 0.104). En consecuencia, aunque la gestión municipal fue valorada en niveles medios-altos, no se reflejó en mayor satisfacción, revelando una desconexión entre planificación y ejecución efectiva de los servicios.

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción del usuario, programas sociales, administración pública.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between municipal management and user satisfaction with social programs in the Provincial Municipality of Tumbes, 2024. The study was guided by a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and descriptive-correlational level. The population consisted of 491 beneficiaries of the Juntos, Pensión 65 and Contigo programs, selecting a sample of 199 participants through non-probabilistic convenience sampling. Two instruments, previously validated using Cronbach's alpha coefficient (0.71 and 0.82), were applied using a Likert-type scale to measure the variables. The statistical analysis, based on Spearman's rho test, showed a weak and statistically non-significant negative correlation between municipal management and user satisfaction (rho: -0.23; $p = 0.750$). Similarly, no significant relationships were found in the dimensions of planning (rho: 0.62; $p = 0.385$), organization (rho: 0.11; $p = 0.876$), direction (rho: -0.16; $p = 0.827$), and control (rho: -0.115; $p = 0.104$). Consequently, although municipal management was rated at medium-high levels, this was not reflected in greater satisfaction, revealing a disconnect between planning and effective execution of services.

Keywords: Municipal management, user satisfaction, social programs, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se reconoce que las autoridades locales han empezado a asumir el compromiso de impulsar el desarrollo sostenible tanto de la ciudadanía como de las comunidades bajo su atención. Según Rojas et al. (2019) se destaca esta responsabilidad como una función esencial.

Esto ha hecho que los gobiernos locales reconozcan la gestión como una herramienta clave para organizar y redirigir sus acciones en función del impacto esperado. La administración municipal se percibe como un eje esencial para garantizar la satisfacción ciudadana a través de los servicios que ofrece la entidad pública, ya que contribuye a generar resultados sostenibles en las dimensiones económica y social (Ayala y Blanco, 2021).

La gestión municipal incluye la toma de decisiones administrativas, la ejecución de proyectos, el otorgamiento de servicios públicos y la rendición de cuentas, todo en un marco de responsabilidad (Huisa, 2013).

La conexión entre la gestión municipal y la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales es recíproca y con un alto grado de complejidad. Una administración local bien estructurada y eficiente contribuye directamente a elevar la satisfacción de los usuarios, lo cual refuerza la credibilidad institucional y promueve una participación comunitaria más activa (Gonzales y Martínez, 2017)

Según Maldonado (2023), una buena gestión se caracteriza por una planificación adecuada, la utilización óptima de los recursos, la transparencia en la administración y la implementación de mecanismos de evaluación como de control. Cuando estos elementos están presentes, los programas sociales tienden a ser más efectivos para generar mayores niveles de satisfacción entre los beneficiarios.

Esta investigación resulta especialmente relevante para los responsables de la gestión local, quienes diseñan políticas públicas, y la ciudadanía en general, ya que brinda una mirada profunda sobre cómo la administración municipal relaciona en la percepción y el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los programas sociales. Comprender esta conexión es clave para formular estrategias que mejoren los servicios públicos y refuercen la confianza comunitaria en las instituciones locales (Preciado, 2022).

Además, este análisis puede servir como base para futuras investigaciones y para la formulación de recomendaciones prácticas que ayuden a mejorar la efectividad de los programas sociales y la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Sin embargo, hay municipalidades que no logran cumplir sus objetivos porque su gestión carece de impulso sobre procesos clave, como la automatización de servicios destinados al ciudadano. Un ejemplo es el gobierno local en Honduras, donde aún se gestiona bajo un enfoque tradicional, presencial y basado en tareas manuales. Esta realidad genera múltiples obstáculos tanto para los funcionarios como para los ciudadanos, quienes enfrentan procesos engorrosos, limitados por la dependencia de procedimientos manuales y por la falta de recursos disponibles que faciliten una atención eficiente u oportuna.

Según López (2020), en los últimos años las municipalidades del Perú han experimentado un incremento en sus recursos, vinculado directamente a la implementación de nuevos procedimientos a nivel local. Estas acciones de gestión han impactado tanto en la provisión de servicios básicos como en el manejo de las necesidades ciudadanas; así como en el liderazgo institucional de los procesos orientados al desarrollo.

Como consecuencia, Casiano y Cueva (2020), los gobiernos locales han ido asumiendo gradualmente el compromiso de impulsar el desarrollo económico y social en sus territorios. Esto ha conllevado transformaciones dentro de su estructura

institucional, incluyendo la implementación de oficinas de desarrollo económico local y de planificación. A la par, ha crecido la atención sobre la calidad en los servicios públicos, influida por los cambios acelerados en la administración pública. Hoy, los ciudadanos han manifestado su descontento, evidenciando elevados niveles de insatisfacción frente al uso ineficiente de los recursos (Paiva, 2018)

Un problema significativo en las municipalidades es la calidad del servicio, debido a las ineficiencias en los procedimientos administrativos, debido a la continuidad del modelo tradicional de servicio. Muchos municipios aún siguen procedimientos manuales y carecen de recursos automatizados, a pesar de contar con tecnología avanzada (Tonato, 2017)

En Europa, naciones como España atraviesan serias dificultades en este ámbito. Aunque figura entre los países más descentralizados de la Unión Europea, diversos estudios señalan que la burocracia constituye un fuerte impedimento para lograr una gestión municipal eficaz. Esta situación se traduce en trámites complejos y en procedimientos administrativos lentos que generan frustración en los ciudadanos y retrasan la solución de sus demandas (Lozano et al., 2016)

En Latinoamérica, según investigaciones de la Económica para América Latina y el Caribe (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018), la gestión municipal en varios países es criticada por ser ineficiente. Esto se traduce en la insatisfacción de los ciudadanos que perciben una mala atención en las instalaciones municipales. Los principales trabajadores a menudo carecen de la capacitación necesaria para optimizar su atención, mientras que los ciudadanos sienten que son atendidos de manera indiferente y con falta de conocimiento sobre los procedimientos.

En el caso peruano la desorganización constituye uno de los problemas más notorios en el ámbito municipal, pues fomenta la improvisación en la toma de decisiones y limita la adecuada respuesta a las demandas ciudadanas, originando reclamos sobre

la gestión local. Además, la excesiva proliferación de normas y disposiciones, lejos de fortalecer la administración pública, termina por entorpecerla, dado que los funcionarios y empleados municipales no cuentan con un marco legal preciso que les permita ofrecer un servicio de calidad. Desde la conformación del país en regiones, la realidad no ha mostrado mejoras significativas. Aunque su creación buscaba fortalecer la gestión municipal y regional, el proceso de descentralización no ha alcanzado los resultados previstos. Persiste el abandono, el limitado desarrollo en infraestructura y la escasa relevancia de los proyectos emprendidos.

En la municipalidad, el personal administrativo, que interactúa diariamente con el público, necesita mejorar la atención a la ciudadanía mediante la capacitación en relaciones interpersonales y conocimiento sobre la gestión pública. Es crucial reflexionar sobre la labor de los colaboradores municipales y regionales, quienes deben tener mayor compromiso con la labor desempeñada.

Otro problema es la duplicación de esfuerzos debido a la falta de organización por áreas y roles específicos. Esta situación, en lugar de mejorar, retrasa las operaciones al colocar a muchos trabajadores, en puestos no adecuados a sus competencias.

Por ello, se vuelve fundamental examinar cómo se relacionan la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios, con el fin de identificar tanto las limitaciones como los efectos que ambas variables generan en el funcionamiento de los programas sociales implementados por la municipalidad.

La municipalidad provincial de Tumbes (MPT) enfrenta, como muchas otras entidades estatales, problemas que afectan la percepción ciudadana sobre su gestión. Los ciudadanos expresan descontento, señalando que no hay suficientes computadoras para el personal y que las máquinas disponibles no son adecuadas para atender los requerimientos básicos de la población. Además, la falta de transparencia en el acceso al personal y las escasas oportunidades de capacitación promovidas por la entidad han generado insatisfacción entre los usuarios, quienes consideran que la

administración de los recursos distritales es ineficiente. Ante esta situación, es esencial analizar la relación entre las variables de estudio para comprender mejor el impacto de estos factores.

Con base en lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta general: ¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la satisfacción del usuario de los programas sociales en la municipalidad provincial de Tumbes, 2024? Y en forma específica, surgen los siguientes interrogantes: 1. ¿De qué forma planeación se relaciona con la satisfacción del usuario de los programas sociales? 2. ¿Cómo la organización se relaciona con la satisfacción del usuario de los programas sociales? 3. ¿De qué manera la dirección se relaciona con la satisfacción del usuario de los programas sociales? 4. ¿De qué forma el control se relaciona con la satisfacción del usuario de los programas sociales?

Para dar respuesta a las problemáticas planteadas, esta investigación se propuso como objetivo general: Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del usuario de los programas sociales en la municipalidad provincial de Tumbes, 2024. Y como objetivos específicos: 1. Identificar la relación de la planificación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024. 2. Conocer la relación de la organización con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024. 3. Determinar la relación de la dirección con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024. 4. Identificar la relación del control con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

El propósito de esta investigación es identificar como se relaciona la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios de los programas sociales de la MPT en 2024. Este tema resulta esencial, pues dichos programas son clave para el desarrollo sostenible y socioeconómico.

La gestión eficiente de los programas sociales es esencial para garantizar que los beneficios lleguen a aquellos que más lo necesitan. A medida que las municipalidades enfrentan desafíos crecientes en la atención a la población, es fundamental evaluar cómo la calidad de la gestión municipal impacta en la satisfacción de los usuarios. Este estudio puede servir para reconocer las principales debilidades y, a partir de ello, plantear estrategias que permitan optimizar la atención y mejorar los servicios brindados a la comunidad.

La metodología planteada en este estudio responde a la necesidad de contar con información precisa y pertinente que posibilite examinar, de forma objetiva, la relación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los usuarios de los programas sociales. La elección del enfoque cuantitativo se justifica porque permite reunir datos medibles y verificables, facilitando así el análisis estadístico de las variables. Este tipo de enfoque resulta especialmente adecuado para valorar la satisfacción ciudadana, dado que emplea escalas de medición, como la de Likert, capaces de ofrecer indicadores numéricos sobre las percepciones de los usuarios en torno a la gestión municipal.

De acuerdo con los objetivos propuestos, se plantearon las siguientes hipótesis. En términos generales, se sostiene que la gestión municipal se relaciona positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024. A nivel específico, se propusieron:

1. Planificación se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de los programas sociales.
2. La organización se relaciona de manera positiva y significativa con dicha satisfacción.
3. La dirección también guarda una relación significativa y positiva.
4. Finalmente, el control se relaciona positiva y significativa con la satisfacción del usuario.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Gestión municipal

Definición de municipalidad

Chávez (2017) concibe la municipalidad en el Perú como una institución del Estado encargada de administrar y gestionar los recursos de un territorio determinado, sea este un distrito o una provincia, bajo la conducción de un alcalde y su cuerpo de regidores, orientados al progreso y bienestar colectivo. Su alcance no se limita únicamente a la infraestructura o al espacio físico, sino que también comprende a los habitantes que lo conforman, unidos por derechos y responsabilidades comunes.

Definición de gestión municipal

Huisa (2013) define la gestión municipal como el mecanismo que utilizan las municipalidades para administrar con eficiencia sus recursos y asegurar su operatividad. El objetivo es que las instituciones públicas cumplan con sus metas establecidas, haciendo un uso racional del presupuesto y abordando con criterio técnico los problemas más urgentes de la comunidad. Para lograrlo, resulta esencial que la ciudadanía participe activamente en la identificación y jerarquización de las necesidades (Hurtado y Gonzales, 2015)

En el Perú, la gestión municipal se encuentra regulada por la ley N.º 27658, orientada a optimizar la eficiencia de los servicios públicos mediante el uso adecuado de los recursos comunes y del presupuesto asignado a los niveles municipal, regional y nacional; financiados en gran parte por los tributos de la ciudadanía. Resulta esencial la difusión de la ley del procedimiento administrativo general, Nº 27444, que garantiza el conocimiento de derechos y obligaciones tanto para los servidores municipales

como para los usuarios (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú [MINJUSDH], 2019). A su vez, mientras que la ley general del sistema nacional de presupuesto, N° 28411, promueve una gestión presupuestal basada en resultados con la participación de la sociedad (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2004).

Andía (2016) entiende la gestión municipal como el conjunto de acciones orientadas a impulsar el desarrollo de un territorio específico, bajo el marco de políticas gubernamentales como la conducción del alcalde, los regidores y los responsables de las distintas áreas municipales.

La gestión municipal es la herramienta para administrar adecuadamente los recursos ediles, de manera adecuada, en beneficio de la comunidad; atendiendo tanto necesidades individuales como colectivas, para lograr el progreso comunitario. Una gestión municipal adecuada implica desarrollar planes estratégicos y utiliza el presupuesto de manera racional de manera sistemática, priorizando los aspectos más necesarios para evitar la inconformidad ciudadana (Presidencia del consejo de ministros [PCM], 2021)

Además de atender necesidades generales como seguridad ciudadana, ornato público y limpieza; es importante invertir en la atención personalizada a los ciudadanos, asegurando personal capacitado, infraestructura adecuada y herramientas tecnológicas actualizadas. Esto debe reflejarse en la satisfacción de los vecinos con los servicios municipales (Gonzales y Martínez, 2017)

Importancia de la gestión municipal

De acuerdo con la PCM (2021), la municipalidad se concibe como una institución encargada de ejecutar planes destinados a atender las problemáticas locales, apoyada en los recursos que asigna el Estado. Para que la inversión del presupuesto resulte eficiente, es indispensable elaborar un plan de desarrollo local concertado, que priorice las demandas más urgentes e involucre a distintos actores en el cumplimiento

de los objetivos. Cuando la gestión de los recursos es deficiente, los fondos no utilizados deben ser devueltos, lo que evidencia la falta de eficacia en la atención a la población.

Impulsar una adecuada gestión municipal resulta esencial, pues la municipalidad es la institución que representa a la comunidad en un territorio determinado y tiene a su cargo la provisión de servicios públicos como seguridad, limpieza, ornato, trabajo comunal y asistencia a poblaciones vulnerables. Asimismo, una gestión eficiente se relaciona estrechamente con la cultura organizacional, la cual implica dotar de herramientas tecnológicas a los trabajadores y promover valores que fortalezcan la identidad institucional.

Indicadores

A continuación, se describirán los indicadores que ayudaron a medir la variable gestión municipal, según Tello (2015):

a) Ejecución presupuestal: La gestión de los ingresos municipales provenientes de todas las fuentes de financiamiento comprende lo recaudado hasta diciembre. El presupuesto institucional modificado (PIM) refleja la actualización del presupuesto, integrando el presupuesto inicial de apertura (PIA) junto con los ajustes realizados a lo largo del año. El aumento del presupuesto en las municipalidades resulta esencial para ampliar su capacidad de ingresos y disponer de mayores recursos destinados a cubrir las necesidades de la población.

b) Ejecución del gasto: Esta etapa corresponde a la materialización de los egresos contemplados en el presupuesto institucional anual, sustentados en la recaudación y administración efectiva de los recursos por parte de las entidades. Dicho indicador permite medir el nivel de utilización de los fondos asignados en relación con lo planificado.

c) Autonomía financiera: Los ingresos que logran recaudar los gobiernos locales constituyen una fuente relevante de financiamiento, aunque su potencial no se explota de manera adecuada. Resulta indispensable optimizar su gestión para que las municipalidades fortalezcan su autonomía económica, disminuyan la dependencia de fondos externos (como FONCOMUN, canon o recursos ordinarios) y cuenten con mayores recursos para impulsar su propio desarrollo.

d) Nivel de ingresos destinado a gasto social: Los recursos ordinarios que reciben las municipalidades se destinan a la financiación de programas sociales, tales como el vaso de leche, los comedores populares y la provisión de alimentos; además de otros proyectos de naturaleza social. Este indicador permite valorar la proporción que representa el gasto social respecto al gasto total.

Fases de la gestión municipal

Planificación

Es una herramienta administrativa que permite prever relaciones futuras, influir en decisiones organizacionales y optimizar recursos disponibles. Consiste en tomar decisiones acertadas y evaluar ventajas como desventajas para prever dificultades futuras. La planificación incluye tres etapas:

- a). Adquisición de los datos de entrada: Análisis del entorno de la organización.

- b) Procesamiento de los datos: Consiste en elaborar un diagnóstico preliminar de la organización, a partir del cual es posible plantear propuestas de mejora sustentadas en la información recopilada.

- c). Preparación de un plan: Implica formular un plan de trabajo que guíe las acciones futuras, incluyendo objetivos, metas, recursos y presupuestos.

Organización

Es el proceso de estudiar y ordenar los recursos necesarios para implementar los planes. Incluye dividir el trabajo, definir responsabilidades y establecer niveles de autoridad.

- a) División del trabajo: Distribuir actividades entre responsables, según sus habilidades.
- b) Definición de responsabilidades: Asignar obligaciones específicas a cada responsable, según el reglamento institucional.
- c) Definición de los niveles de autoridad: Delegar autoridades que supervisen y rindan cuentas sobre las actividades asignadas.

c) Dirección

Es el proceso de ejecutar el plan, adquiriendo los recursos necesarios y proporcionando la logística para llevar a cabo las actividades planteadas.

Según Koontz et al. (2012), la dirección es "el proceso mediante el cual los administradores dirigen y guían las actividades de sus subordinados hacia el logro de los objetivos establecidos, utilizando la motivación, el liderazgo y una buena comunicación" (p.343)

d) Control

Es el proceso de monitorear y ajustar las acciones para alcanzar los objetivos establecidos, utilizando la información recogida para tomar decisiones y mejorar continuamente. "Utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo o un sistema en funcionamiento" (Chiavenato , 2006, p. 150)

2.1.2. Satisfacción del usuario

Arobes y Paulsen (2015) entiende la satisfacción del usuario como un proceso que busca responder de manera eficaz a sus necesidades, generando percepciones positivas respecto al servicio brindado. Por su parte, Tonato (2017) sostiene que la calidad se alcanza cuando un producto logra cubrir plenamente las demandas del cliente, evitando que opte por otras opciones. En este sentido, la satisfacción del usuario y su disposición a volver a utilizar el producto son señales de la presencia de calidad, la cual se construye a partir de un proceso orientado a garantizarla.

Cabanillas (2015), menciona que la satisfacción del usuario consiste en cumplir con las expectativas de las necesidades de la población.

Armada et al. (2016) concibe la calidad como el compromiso de las organizaciones por responder a las demandas de los usuarios, en especial cuando se trata de servicios públicos gestionados por las municipalidades, cuya obligación constitucional es atender a la comunidad bajo la representación de su alcalde. En este contexto, garantizar la calidad del servicio supone promover la equidad ciudadana, ofreciendo prestaciones homogéneas y reduciendo brechas sociales. Para ello, resulta indispensable invertir en infraestructura, recursos tecnológicos y en la formación constante del personal, de modo que se aseguren altos estándares de atención. Entre los factores determinantes destacan la incorporación de equipos modernos y la mejora continua de los procesos internos, apoyada en el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores, quienes constituyen la base del éxito institucional.

Características de la satisfacción del usuario

Murillo (2018) describe cuatro características principales de los servicios:

- a) Intangibilidad: Los servicios son intangibles, es decir, no pueden ser percibidos por los sentidos, a diferencia de los bienes materiales.

- b) Heterogeneidad: Los servicios varían constantemente, dependiendo de las personas que los proporcionan y sus estados emocionales.
- c) Inseparabilidad: Los servicios se consumen mientras se proporcionan, lo que los hace inseparables de su consumo inmediato.
- d) Imperdurabilidad: Los servicios no pueden almacenarse; sino se utilizan en el momento adecuado, su valor y calidad pueden perderse.

Dimensiones de calidad del servicio

Zeithaml et al. (2018) introdujeron el modelo ServQual como una herramienta para evaluar la calidad en la prestación de servicios, examinando distintos factores vinculados a las expectativas del cliente. Desde 1988, ha sido revisado para seguir vigente.

Cronin y Taylor (1992) retoman modelos previos para valorar la calidad del servicio, resaltando que tanto la percepción como las expectativas del usuario son elementos fundamentales para responder adecuadamente a sus necesidades.

Satisfacción

La satisfacción del usuario se alcanza mediante una interacción efectiva con el proveedor del servicio, sustentada en una relación interpersonal marcada por el respeto y la cordialidad. Este, a su vez, debe reflejar compromiso con la institución y mantener una actitud adecuada que oriente al usuario, favoreciendo así una experiencia positiva (Cronin y Taylor, 1992).

Eficiencia

Es alcanzar los objetivos utilizando los recursos de manera óptima, maximizando resultados y minimizando el tiempo empleado (Koontz et al., 2012)

Percepción

Es la impresión inmediata que los usuarios tienen sobre el servicio recibido, influenciada por factores personales como la edad, condición física, ideología y costumbres.

Expectativas

Las expectativas van más allá de la entrega del producto o servicio, incluyendo la satisfacción del usuario mediante una gestión eficiente y estable. La modernización y la tecnología juegan un papel importante en este proceso, diferenciando a las organizaciones por la agilidad que aportan a sus procedimientos (Fernández, 2003)

A continuación, se presentará la descripción de cada una de las cinco dimensiones propuestas, tomando como referencia lo señalado por Zeithaml et al. (2018):

- a) **Confiabilidad:** Hace referencia a la capacidad de la organización para cumplir con lo que promete, brindando un servicio seguro y exacto. Esto supone responder a las expectativas del usuario en cuanto a la prestación ofrecida, la resolución de problemas y la transparencia en los precios.

- b) **Capacidad de respuesta:** Alude a la disposición de atender con rapidez a los usuarios. La eficacia en responder solicitudes, consultas, reclamos o inconvenientes resulta esencial, y se refleja en el tiempo que el cliente debe esperar para recibir apoyo o solución a sus necesidades.

- c) **Empatía:** Implica brindar un trato cercano y personalizado, adaptando el servicio a las necesidades y preferencias de cada cliente. De este modo, los usuarios perciben reconocimiento y valor, lo que refuerza el vínculo con la organización que los atiende.

- d) **Tangibles:** Hace alusión a los elementos visibles del servicio, como la infraestructura, los equipos, la presentación del personal y los materiales institucionales. Estos aspectos constituyen la representación física de la organización, especialmente significativa para quienes acceden a ella por primera vez.

2.2. Antecedentes

En la presente investigación se muestran algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

Internacionales

Pico y Linzán (2023) evaluaron la gestión pública del Municipio de Portoviejo y su incidencia en la satisfacción ciudadana mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal aplicado a 384 personas con escala Likert. Los resultados mostraron una percepción mixta: 42% identificó mejoras, pero persistió la incertidumbre sobre eficiencia en recursos y transparencia; además, se evidenciaron debilidades fuertes en comunicación, atención al usuario, rendición de cuentas, participación y canales anticorrupción. Aunque el 52% reportó satisfacción general y se valoraron positivamente algunos servicios y proyectos, el 80% consideró que la municipalidad aún debe elevar la calidad del servicio. En conclusión, la gestión municipal muestra avances reconocidos por una parte significativa de la ciudadanía, pero persisten brechas críticas en administración de recursos, transparencia, rendición de cuentas y participación.

Villegas et al. (2025) tuvieron como objetivo general analizar la percepción y el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos municipales en el Cantón Pasaje, a fin de identificar el nivel de satisfacción y áreas de mejora. En cuanto a la metodología, aplicaron un estudio descriptivo–correlacional, con diseño no experimental y transversal, trabajando con una muestra de 382 ciudadanos. El instrumento empleado fue una encuesta estructurada basada en SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones (tangibilidad/elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), medida con escala Likert de 7 puntos. Como resultado general, reportaron un nivel de satisfacción de 67.08%, interpretado como una percepción moderadamente positiva. En los resultados específicos, identificaron una brecha promedio entre expectativas y percepciones de -2.3041, evidenciando que los servicios no alcanzan plenamente lo esperado; además, la dimensión mejor valorada fue Seguridad, mientras que Capacidad de respuesta obtuvo la puntuación más baja, lo que sugiere debilidades en rapidez/eficiencia de atención y en el trato más personalizado (empatía). En la conclusión general, los autores sostienen que, pese a la valoración moderadamente positiva, las expectativas ciudadanas superan lo ofrecido; por ello, plantean como prioridades fortalecer la capacidad de respuesta, mejorar la comunicación con la ciudadanía y adoptar modelos de evaluación más dinámicos, orientando la gestión municipal hacia un enfoque más receptivo, transparente y centrado en el usuario

Bañuelos et al. (2023) tuvieron como objetivo general determinar los factores que inciden en la satisfacción ciudadana respecto de los servicios municipales en Zacatecas (México). En cuanto a la metodología, desarrollaron un estudio cuantitativo, de nivel explicativo, observacional y transversal, con medición en una sola ocasión durante diciembre de 2019. La muestra planificada fue de 380 personas, pero se realizaron 403 encuestas. La selección de la muestra se realizó a través del método polietápico y la recolección de datos fue mediante encuesta personal (cara a cara). El instrumento empleado fue la encuesta de Satisfacción de los Servicios Municipales del INAFED. En los resultados generales, el análisis identificó que las variables que

explican la satisfacción ciudadana son infraestructura, servicios recibidos por parte de funcionarios municipales y gestión municipal, mientras que agua/alcantarillado y el servicio de limpieza no tuvieron impacto significativo en el modelo. Como resultado específico, reportaron la ecuación del modelo logístico: $z = -3.813 + 1.545 (I) + 1.073 (S) + 3.733 (GM)$, donde I: es la infraestructura, PS: son los servicios y GM: es la gestión municipal. Es decir, por cada aumento de una unidad en infraestructura, servicios y gestión municipal, el valor de z se incrementa en 1.545, 1.073 y 3.733 respectivamente, evidenciando efectos positivos de estas dimensiones sobre la probabilidad de satisfacción. En la conclusión general, el estudio sostiene que la satisfacción con los servicios municipales se explica principalmente por la percepción de la infraestructura, la atención/servicios brindados por el personal municipal y la gestión municipal, lo que implica que la mejora de estos componentes debe ser prioritaria en la administración local.

Nacionales

Ayala y Blanco (2021) enfocaron su estudio en explorar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad del servicio en una municipalidad distrital durante el año 2021. Para ello, emplearon un diseño no experimental, dentro de un enfoque aplicado con alcance descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 55 trabajadores de la gerencia de administración y finanzas, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada como técnica principal de recolección de datos. Los hallazgos evidenciaron una correlación alta y significativa entre las variables, representada por un coeficiente de Pearson de 0.865 y un p-valor inferior a 0.01. Con estos resultados, se sostiene que una buena gestión municipal tiene un impacto directo en la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos.

Tang (2021) llevó a cabo un estudio en la municipalidad distrital de Yarinacocha, en Pucallpa, con el objetivo de explorar cómo se relacionan la gestión municipal y la calidad del servicio durante el año 2020. La investigación, de tipo descriptivo y correlacional, fue diseñada bajo un enfoque no experimental, e incluyó a 40

trabajadores del sector público. Mediante cuestionarios estructurados, se aplicaron encuestas que permitieron identificar que el 60 % de los participantes valoraba positivamente los servicios brindados, y que el 65 % mostraba conformidad con la gestión municipal. Estos resultados reflejan una conexión directa entre ambas variables, subrayando que una buena gestión influye en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad del servicio.

Salas (2025) en su estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Juanjuí durante el año 2023. Desarrolló una investigación de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, correlacional y transversal; aplicando cuestionarios a 375 ciudadanos y evaluando la satisfacción mediante el modelo SERVQUAL. La recolección se efectuó por encuesta (Google Forms) con escala Likert. Para contrastar hipótesis se empleó la prueba chi-cuadrado, evidenciando relación significativa entre gestión municipal y satisfacción ciudadana ($\chi^2 = 4076.856$; $df = 1419$; $p = 0.000$); además, se hallaron asociaciones significativas por dimensiones: desarrollo organizacional ($\chi^2 = 1477.684$; $df = 429$; $p = 0.000$), finanzas municipales ($\chi^2 = 1821.436$; $df = 396$; $p = 0.000$), la gobernabilidad ($\chi^2 = 1461.966$; $df = 462$; $p = 0.000$) y los servicios municipales ($\chi^2 = 887.561$; $df = 297$; $p = 0.000$); concluyendo que una gestión municipal más eficiente y orientada al ciudadano se vincula con mayores niveles de satisfacción y, por tanto, constituye un eje clave para mejorar la percepción sobre la calidad de los servicios públicos locales.

Locales

Cedillo y López (2023), en su trabajo de investigación realizado en la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes, se propusieron examinar hasta qué punto la gestión municipal influye en la calidad de los servicios dirigidos a la población. Su estudio se encuadró dentro de un enfoque cuantitativo, aplicando un diseño transversal no experimental y con una orientación correlacional, bajo la lógica de una investigación básica. Para llevar a cabo el análisis, recurrieron al método inductivo-deductivo y

tomaron como universo a 35 trabajadores de dicha municipalidad durante el año 2023. Los hallazgos revelaron una relación positiva entre las variables, con una significancia estadística evidente ($p = 0.000$), por debajo del valor crítico de 0.01, lo que dio lugar a la validación de la hipótesis alternativa y al descarte de la nula. En base a ello, concluyeron que existe un vínculo directo entre la forma en que se gestiona la entidad municipal y la calidad de los servicios ofrecidos, reflejado en un coeficiente de correlación considerable ($r = 0.785$), lo que subraya la relevancia de contar con administraciones locales más eficaces.

Maldonado (2023) realizó un estudio en la oficina registral de RENIEC en Tumbes con el propósito de analizar la relación entre las prácticas administrativas y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios durante el 2021. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se enmarcó en un diseño descriptivo-correlacional. En ella participaron 30 trabajadores de la entidad, y la información se recogió mediante dos cuestionarios: uno orientado a la gestión administrativa y otro a la atención al usuario, ambos validados previamente. Para el procesamiento de los datos se aplicaron técnicas estadísticas, siendo central el coeficiente de correlación de Pearson (R), empleado para medir la intensidad de la relación entre las variables. Los resultados fueron claros: el 57 % de los trabajadores valoró la gestión administrativa como muy buena, y el 60 % expresó la misma percepción respecto a la atención al usuario. El análisis confirmó una correlación directa, fuerte y significativa entre ambas dimensiones ($R = 0.953$; $p < 0.01$), lo que evidencia un nexo estrecho entre la eficiencia administrativa y la percepción favorable del servicio.

Ramírez (2022), en su tesis desarrollada en la municipalidad distrital de Pampas de Hospital en Tumbes, analizó la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio que recibieron los ciudadanos durante el año 2020. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. En ella participaron 30 trabajadores municipales, mientras que 365 ciudadanos aportaron su percepción a través de cuestionarios estructurados en 16 ítems con escala Likert. La gestión municipal se evaluó

considerando cuatro dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control; en tanto que la calidad del servicio se midió mediante aspectos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía. Los resultados del análisis estadístico mostraron una correlación positiva y directa entre ambas variables, con niveles significativos en cada dimensión examinada. De esta manera, se concluyó que una gestión municipal bien organizada y con orientación ciudadana impacta de manera directa en la percepción de la calidad del servicio en el ámbito local.

2.3. Definición de términos básicos

Gestión municipal

Es el método que emplean las municipalidades para utilizar eficazmente los recursos y asegurar su funcionamiento. Esta gestión busca que las entidades estatales alcancen sus objetivos establecidos, usando racionalmente los presupuestos y atendiendo técnicamente los problemas urgentes de la comunidad. Esto requiere la participación constante de la ciudadanía en la identificación y priorización de los problemas (Hurtado y Gonzales, 2015)

Planeación

Es una herramienta administrativa que permite prever relaciones futuras, influir en decisiones organizacionales y optimizar recursos disponibles. Consiste en tomar decisiones acertadas y evaluar ventajas como desventajas para prever dificultades futuras. La planificación incluye tres etapas: adquisición de datos de entrada, procesamiento de datos y preparación de un plan (Koontz et al., 2012)

Organización

Es el proceso de estudiar y ordenar los recursos necesarios para implementar los planes. Incluye dividir el trabajo, definir responsabilidades y establecer niveles de autoridad.

Dirección

Es el proceso mediante el cual los administradores dirigen y guían las actividades de sus subordinados hacia el logro de los objetivos establecidos, utilizando la motivación, el liderazgo y una buena comunicación (Koontz et al., 2012)

Control

Es el proceso de monitorear y ajustar las acciones para alcanzar los objetivos establecidos, utilizando la información recogida para tomar decisiones y mejorar continuamente. Es “utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo o un sistema en funcionamiento” (Chiavenato , 2006, p. 150)

Satisfacción del usuario

Es un proceso destinado a responder de manera eficaz, las necesidades de los usuarios, creando expectativas favorables respecto al servicio brindado. Arobes y Paulsen (2015)

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

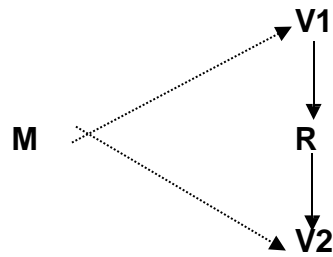
Tipo de estudio

Descriptivo - correlacional

Hernández et al. (2014) definen el enfoque descriptivo como aquel que permite identificar y caracterizar los elementos propios de un fenómeno, situación o grupo poblacional. En el contexto de la presente investigación, centrada en la gestión municipal y la satisfacción del usuario, este enfoque resulta pertinente para observar cómo se vienen ejecutando los programas sociales en la MPT, y, a su vez, recoger las percepciones que tienen los beneficiarios respecto a la calidad de los servicios que reciben. Paralelamente, la dimensión correlacional complementa el análisis, al permitir explorar si existe algún grado de asociación entre las variables estudiadas. Lo que se busca, en esencia, es ofrecer un retrato claro y fiel del comportamiento de dichas variables, sin intervenir en el entorno ni alterar su dinámica natural.

Diseño de la investigación

Este apartado hace referencia a la estrategia metodológica que guiará la recolección de información y el análisis del vínculo entre dos variables centrales: la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios respecto a los programas sociales. Para ello, se optó por un diseño no experimental, de corte transversal y con alcance correlacional. En un diseño de este tipo, el investigador no interviene ni manipula directamente las variables, sino que observa los hechos tal como se presentan en su contexto real. Asimismo, al tratarse de un enfoque transversal, los datos serán recolectados en un solo momento o en un período relativamente corto (Hernández et al., 2014)



Donde:

M: Muestra

V1: Variable1 (Gestión municipal)

R: Relación

V2: Variable 2 (Satisfacción del usuario)

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

En este estudio, el universo estuvo conformado por 491 usuarios registrados y activos de los programas Juntos, Pensión 65 y Contigo de la MPT. Es el conjunto de elementos, personas o casos que comparten características similares y constituyen el objeto de análisis en una investigación. Representa la totalidad del grupo del cual se busca obtener información o realizar inferencias con el propósito de describir un fenómeno, examinar conductas o establecer vínculos entre variables (Hernández et al., 2014)

Muestra

“Es un método de segmentar parte de la población, para el estudio y análisis correspondiente en la investigación” (Hernández et al., 2014, p. 181).

Se tomó una muestra por estrato.

Tabla 1

Población de la investigación

PROGRAMA	USUARIOS	PROPORCIÓN %	TAMAÑO DE LA MUESTRA
Pensión 65	144	29%	42
Juntos	265	54%	143
Contigo	82	17%	14
TOTAL	491	100%	199

Nota: Padrón físico de beneficiarios de municipalidad provincial de Tumbes 2024 (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024).

La muestra considerada ha sido estratificada, se ha tomado en cuenta según porcentaje de cada grupo de población seleccionado.

Muestreo

Según Hernández et al. (2014), consiste en “identificar a detalle los individuos que formarán parte de la investigación, así como la probabilidad de enumerarlos, para la investigación” (p. 185). Para la presente investigación se tomó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se aplicó a los usuarios que accedieron a colaborar con la investigación.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Para la presente investigación se usaron los siguientes métodos:

Método inductivo. Este método parte de la recopilación de la investigación, partiendo de fuentes primarias de teorías científicas en el campo de la administración,

planteándose hipótesis y analizando los datos para llegar a las conclusiones de la investigación.

Método deductivo. El método se inició con la identificación de las variables de estudio, la recopilación y el análisis de datos. Posteriormente, se realizó la prueba de hipótesis para formular las conclusiones de la investigación.

Método cuantitativo. El método se basó en el análisis y la medición de las variables gestión municipal y satisfacción del usuario, estableciendo la correlación entre ambas. Este método incluyó elementos como el diseño de investigación, la recopilación de datos, el análisis estadístico, el uso de software (como el SPSS), la interpretación de resultados y, finalmente la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Técnicas

En este estudio se optó por utilizar la encuesta como técnica principal de recolección de datos. El instrumento aplicado será el cuestionario, dirigido a los 199 usuarios activos de los distintos programas, cuyas respuestas permitirán obtener los resultados esenciales vinculados a los factores evaluados.

Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo mediante dos cuestionarios diferenciados. El primero, enfocado en la variable gestión municipal, ha sido elaborado tomando como referencia los principios de la teoría administrativa clásica, especialmente los aportes de Chiavenato (2006) y Koontz et al. (2012), incorporando las funciones clave: planificación, organización, dirección y control. El segundo cuestionario estuvo orientado a medir la satisfacción del usuario y se sustenta en el modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml et al. (2018), que contempla las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para la variable gestión municipal, cada dimensión será evaluada mediante cuatro ítems, mientras que la satisfacción del usuario se medirá con un total de doce ítems. Ambos instrumentos

utilizarán una escala de tipo Likert de cinco niveles, en la que las respuestas oscilarán desde muy satisfecho (5) hasta nada satisfecho (1). La aplicación de estos cuestionarios se dirigirá a 199 beneficiarios activos de los programas sociales Juntos, Pensión 65 y Contigo, con el objetivo de analizar cómo se relacionan las percepciones de gestión institucional con el nivel de satisfacción en el contexto de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se empleó un cuestionario con preguntas orientadas a medir las variables del estudio. Este instrumento fue respondido por los usuarios activos de los programas Juntos, Pensión 65 y Contigo; para obtener información relevante para el desarrollo de la investigación. Posteriormente, los datos recogidos fueron estructurados y organizados en Microsoft Excel, permitiendo generar tablas y gráficos que expliquen los resultados en función de las preguntas planteadas. Finalmente, se realizó el procesamiento estadístico, se realizará con el software IBM SPSS, herramienta que permitió alcanzar el objetivo general del estudio.

3.5. Análisis de confiabilidad

Análisis de datos

Mediante el uso de tablas estadísticas, figuras e indicadores de cada variable, se analizaron los datos para responder las hipótesis de la investigación. Se hizo uso del coeficiente de rho Spearman para medir la relación entre las variables gestión municipal y satisfacción del usuario.

Tabla 2*Nivel de correlación de rho Spearman*

Significancia bilateral	Correlación
$p=0$	Nula
$0,00 < p \leq 0,20$	Pequeña
$0,20 < p \leq 0,40$	Baja
$0,40 < p \leq 0,60$	Regular
$0,60 < p \leq 0,80$	Alta
$0,80 < p \leq 1,00$	Muy alta

Nota. Nivel de correlación en base al coeficiente de correlación de Spearman

La correlación entre las dos variables será más significativa cuando se acerque más al 1.

Confiabilidad

Para la presente investigación se utilizó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento. Mientras más cercanía al 1 tenga el resultado será más factible.

Tabla 3

Rangos de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$0,9 \leq a$	Excelente
$0,8 \leq a < 0,9$	Buena
$0,7 \leq a < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq a < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq a < 0,6$	Pobre
$A < 0,5$	Inaceptable

Nota. Rangos de Alfa de Cronbach

Se llevó a cabo, con la muestra de 199, el análisis de confiabilidad del cuestionario aplicado a la variable gestión municipal, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.71. De forma paralela, se realizó una validación preliminar del cuestionario correspondiente a la variable satisfacción del usuario, utilizando una muestra piloto del mismo tamaño, con la cual se alcanzó un coeficiente de 0.82. Ambos valores reflejan un nivel de consistencia interna considerado alto, lo cual respalda la calidad técnica de los instrumentos utilizados. Esta apreciación coincide con los criterios expuestos por Palella y Martins (2012), quienes afirman que cifras en este rango se ubican dentro del nivel de confiabilidad alta o muy alta (véanse tablas 4 y 5).

Figura 1

Fórmula de alfa de Cronbach.

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

Nota: Palella y Martins (2012)

Tabla 4

Alfa de Cronbach de la variable de gestión municipal

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.71	199

Nota: Elaboración propia.

Datos:

α : 0.7164

K: 20

$\sum S_i^2$: 9.31

S_T^2 : 29.22

Tabla 5

Alfa de Cronbach variable de la satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.82	199

Nota: Elaboración propia.

Datos:

α : 0.824

K: 20

$\sum S_i^2$: 19.41

S_i^2 : 62.56

3.6. Variables

Variable de estudio

Variable independiente: Gestión municipal

Huisa (2013), conceptualiza la gestión municipal como el método que emplean las municipalidades para utilizar eficazmente los recursos y asegurar su funcionamiento. Esta gestión busca que las entidades estatales alcancen sus objetivos establecidos, usando racionalmente los presupuestos y atendiendo técnicamente los problemas urgentes de la comunidad.

Dimensiones

- a) Planificación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Arobes y Paulsen (2015) define la satisfacción del usuario como un proceso orientado a satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios, generando buenas expectativas sobre el servicio recibido

Dimensiones

- a) Elementos Tangibles
- b) Fiabilidad
- c) Capacidad de respuesta
- d) Empatía

4. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

4.1. Resultados

La información presentada en este apartado procede de las encuestas realizadas a los usuarios de la municipalidad provincial de Tumbes. Estos instrumentos estuvieron diseñados para recopilar datos relacionados con las variables de investigación: gestión municipal y satisfacción del usuario. Los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico descriptivo y correlacional. Los hallazgos se organizaron en tablas y se expresaron mediante coeficientes que facilitan una comprensión más clara de la relación existente entre las variables analizadas.

4.1.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Descripción del nivel percibido de la gestión municipal y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Niveles	Gestión municipal			Satisfacción del usuario	
	Puntuación	Nº Enc.	%	Nº Enc.	%
Alto	45 – 60	44	22.11%	49	24.62%
Medio	28 – 44	155	77.89%	150	75.38%
Bajo	12 – 27	0	0.00%	0	0.00%
Total		199	100.00%	199	100.00%

Nota: encuestas aplicadas

En la tabla 6 se observa que el 77.89 % de los usuarios percibe la gestión municipal en un nivel medio y el 22.11 % en un nivel alto, sin registrarse opiniones en el nivel bajo. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 75.38 % se ubica en el nivel medio y el 24.62 % en el nivel alto, también sin presencia de valoraciones bajas. Estos

resultados muestran que, en general, los beneficiarios consideran la gestión municipal y los programas sociales como aceptables, aunque todavía alejados de un desempeño sobresaliente. La reducida proporción de evaluaciones altas en ambas variables refleja la necesidad de fortalecer los procesos de gestión y mejorar la calidad del servicio ofrecido, con el fin de elevar la satisfacción de los usuarios y consolidar una percepción más positiva de la gestión municipal en la provincia de Tumbes.

Tabla 7

Descripción del nivel percibido de la planificación y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Niveles	Planificación			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	Nº Enc.	%	Puntuación	Nº Enc.	%
Alto	11 - 15	127	63.82%	45 - 60	49	24.62%
Medio	7 - 10	72	36.18%	28 - 44	150	75.38%
Bajo	3 - 6	0	0.00%	12 - 27	0	0.00%
Total		199	100.00%		199	100.00%

Nota: encuestas aplicadas

En la tabla 7, se observa que, en cuanto a la planificación, el 63.82% de los encuestados percibe un nivel alto, mientras que el 36.18% la sitúa en un nivel medio, sin registrarse valoraciones en el nivel bajo; lo que refleja que la mayoría reconoce un adecuado desempeño en la organización de los programas sociales, aunque aún persiste un sector significativo que identifica aspectos por mejorar. En relación con la satisfacción del usuario, el 75.38% se ubica en el nivel medio y el 24.62% en el nivel alto, no encontrándose valoraciones en el nivel bajo; esto indica que, si bien los beneficiarios muestran conformidad con los programas sociales, la experiencia no alcanza en su mayoría un nivel sobresaliente. En conjunto, los resultados evidencian que la planificación es percibida con mayor fortaleza que la satisfacción, lo cual

sugiere la necesidad de reforzar la calidad del servicio y la atención al usuario para elevar los niveles de satisfacción hacia un estándar más alto.

Tabla 8

Descripción del nivel percibido de la organización y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Niveles	Organización			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	Nº Enc.	%	Puntuación	Nº Enc.	%
Alto	11 - 15	109	54.77%	45 - 60	49	24.62%
Medio	7 - 10	90	45.23%	28 - 44	150	75.38%
Bajo	3 - 6	0	0.00%	12 - 27	0	0.00%
Total		199	100.00%		199	100.00%

Nota: encuestas aplicadas

En la tabla 8 se aprecia que el 54.77% de los encuestados percibe la organización de los programas sociales en un nivel alto, mientras que el 45.23% la ubica en un nivel medio, sin registrarse valoraciones en el nivel bajo. Este resultado evidencia que más de la mitad de los usuarios reconocen un desempeño adecuado en la forma en que se estructuran y coordinan las actividades, aunque un número considerable de usuarios considera que existen aspectos susceptibles de mejora. En lo referente a la satisfacción del usuario, el 75.38% de los beneficiarios se encuentra en un nivel medio y solo el 24.62% en un nivel alto, lo que refleja que, aunque las expectativas básicas son cubiertas, todavía no se logra que la mayoría de los usuarios experimente un servicio altamente satisfactorio. En conjunto, los datos sugieren que la organización muestra una valoración más favorable que la satisfacción, lo cual plantea el desafío de fortalecer la calidad del servicio y la atención brindada para elevar la percepción de los beneficiarios hacia niveles superiores.

Tabla 9

Descripción del nivel percibido de la dirección y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Niveles	Dirección			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	Nº Enc.	%	Puntuación	Nº Enc.	%
Alto	11 - 15	157	78.89%	45 - 60	49	24.62%
Medio	7 - 10	42	21.11%	28 - 44	150	75.38%
Bajo	3 - 6	0	0.00%	12 - 27	0	0.00%
Total		199	100.00%		199	100.00%

Nota: encuestas aplicadas

En la tabla 9 se evidencia que el 78.89% de los encuestados considera que la dirección de los programas sociales se encuentra en un nivel alto, mientras que el 21.11% la ubica en un nivel medio, sin reportarse percepciones en el nivel bajo. Esto refleja que la mayoría de los usuarios reconoce una conducción adecuada de los programas, respaldando la idea de una gestión directiva sólida y bien orientada. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 75.38% se encuentra en un nivel medio y el 24.62% en un nivel alto, lo que indica que, aunque existe un reconocimiento favorable hacia la gestión, la experiencia de los beneficiarios todavía se concentra en un nivel intermedio. En conjunto, los resultados muestran que la dirección presenta un desempeño altamente valorado, pero la satisfacción de los usuarios aún no alcanza los mismos niveles, lo que resalta la necesidad de fortalecer la calidad del servicio para que la percepción positiva de la gestión directiva se traduzca en una mayor satisfacción ciudadana.

Tabla 10

Descripción del nivel percibido del control y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Niveles	Control			Satisfacción del usuario		
	Puntuación	Nº Enc.	%	Puntuación	Nº Enc.	%
Alto	11 - 15	124	62.31%	45 - 60	49	24.62%
Medio	7 - 10	75	37.69%	28 - 44	150	75.38%
Bajo	3 - 6	0	0.00%	12 - 27	0	0.00%
Total		199	100.00%		199	100.00%

Nota: encuestas aplicadas

En la tabla 10 se aprecia que el 62.31% de los encuestados percibe el control de los programas sociales en un nivel alto, mientras que el 37.69% lo ubica en un nivel medio, sin registrarse valoraciones en el nivel bajo. Esto refleja que, en general, los usuarios consideran que los mecanismos de supervisión y seguimiento son adecuados, aunque aún existe una proporción significativa que percibe oportunidades de mejora. Respecto a la satisfacción del usuario, el 75.38% se sitúa en un nivel medio y el 24.62% en un nivel alto, sin presencia de niveles bajos; lo que evidencia que, si bien los programas cumplen con estándares aceptables, todavía no alcanzan un grado sobresaliente para la mayoría de los beneficiarios. En conjunto, los resultados muestran que la dimensión de control presenta una valoración positiva, pero se requiere seguir reforzando la gestión para que la percepción favorable se refleje en mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

4.1.2. Resultados inferenciales

Con el objetivo de determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024. Se empleó la prueba de correlación de rho de Spearman, debido a que las variables no presentaron distribución normal y los datos son discretos en escala de Likert.

Objetivo general: Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Hipótesis general:

H₁: La gestión municipal se relaciona de manera positiva significativa con satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

H₀: La gestión municipal no se relaciona de manera positiva significativa con satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Tabla 11

Nivel de correlación entre la gestión municipal con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

	Rho Spearman	Gestión municipal	Satisfacción del usuario
Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1	-0,23
	Sig. (bilateral)		0,750
	N	199	199
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	-0,23	1
	Sig. (bilateral)	0,750	
	N	199	199

Nota: encuestas aplicadas

De acuerdo con la tabla 11, el coeficiente de correlación rho de Spearman alcanzó un valor de -0.23, lo que indica una relación negativa débil entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes. Este resultado sugiere que, a medida que se perciben mayores niveles en la gestión municipal, la satisfacción de los usuarios tiende a descender ligeramente. El valor de significancia bilateral fue de 0.750, claramente superior al nivel exigido ($p < 0.05$), lo que llevó a aceptar la hipótesis nula y descartar la alternativa; concluyendo que no existe una relación significativa entre ambas variables. La correlación negativa y de baja intensidad no resulta inesperada, sino que refleja deficiencias en la planificación, coordinación, atención del personal y control institucional; factores que inciden en percepciones de insatisfacción respecto a la tangibilidad del servicio, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía del personal. En cuanto al coeficiente de determinación, el valor de $R^2 = (-0.23)^2 = 0.0529$ indica que solo el 5.29 % de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede atribuirse a la gestión municipal, lo que demuestra que un mayor esfuerzo en gestión no garantiza necesariamente un incremento en los niveles de satisfacción.

Objetivo específico 1: identificar la relación de la planificación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Hipótesis específica 1:

H.E₁: La planificación se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

H.E₀: La planificación no se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Tabla 12

Nivel de correlación entre la planificación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

	Rho Spearman	Planificación	Satisfacción del usuario
Planificación	Coeficiente de correlación	1	0,62
	Sig. (bilateral)		0,385
	N	199	199
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,62	1
	Sig. (bilateral)	0,385	
	N	199	199

Nota: encuestas aplicadas.

Los resultados de la tabla 12 muestran un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.62, lo que refleja una relación positiva de magnitud media entre la planificación de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Tumbes. Este valor señala que, cuando la planificación es percibida como más eficiente, coherente y alineada con las necesidades de la población; la satisfacción tiende a aumentar. Sin embargo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.385, superior a 0.05, lo que implica que la relación no alcanza relevancia estadística y, en consecuencia, se mantiene la hipótesis nula. Esto revela que los procesos de planificación, por sí solos, no garantizan mejoras en la satisfacción ciudadana, ya que el desafío no radica únicamente en contar con planes, sino en su calidad, pertinencia y capacidad para transformarse en mejoras concretas percibidas por la comunidad. El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.62^2 = 0.3844$) evidencia que cerca del 38.44 % de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede atribuirse a la planificación, un porcentaje considerable que confirma su papel importante, aunque no exclusivo, en la percepción de satisfacción de los beneficiarios.

Objetivo específico 2: conocer la relación de la organización con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Hipótesis específica 2:

H.E₁: La organización se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

H.E₀: La organización no se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Tabla 13

Nivel de correlación entre la organización con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

	Rho Spearman	Organización	Satisfacción del usuario
Organización	Coefficiente de correlación	1	0,11
	Sig. (bilateral)		0,876
	N	199	199
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,11	1
	Sig. (bilateral)	0,876	
	N	199	199

Nota: encuestas aplicadas.

Los resultados de la tabla 13 evidencian un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.11, lo que representa una relación positiva muy débil entre la organización de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Tumbes. Esto significa que, aunque la organización de actividades, el cumplimiento de cronogramas o la coordinación entre áreas se perciban como algo más ordenados, su influencia sobre la satisfacción de los beneficiarios es mínima. El nivel de significancia bilateral alcanzó 0.876, superior a 0.05, por lo que la relación carece de significancia estadística y se mantiene la

hipótesis nula; señalando que la organización municipal no incide de manera real en la satisfacción ciudadana. Esta situación refleja que la desarticulación interna, el incumplimiento de cronogramas, las limitaciones en infraestructura y equipos, junto con la baja capacidad de respuesta frente a quejas y reclamos, reducen el efecto de la organización administrativa en la percepción del servicio. El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.11^2 = 0.0121$) muestra que apenas el 1.21 % de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede atribuirse a la organización, lo que confirma que esta dimensión, en su condición actual, no constituye un factor decisivo en la valoración ciudadana de los programas sociales.

Objetivo específico 3: determinar la relación de la dirección con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Hipótesis específica 3:

H.E₁: La dirección se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

H.E₀: La dirección no se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Tabla 14

Nivel de correlación entre la dirección con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

	Rho Spearman	Dirección	Satisfacción del usuario
Dirección	Coeficiente de correlación	1	-0,16
	Sig. (bilateral)		0,827
	N	199	199
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-0,16	1

Sig. (bilateral)	0,827	
N	199	199

Nota: encuestas aplicadas.

Los resultados de la tabla 14 muestran un coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.16, lo que refleja una relación negativa muy débil entre la dirección de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Tumbes. Esto significa que, cuando la dirección se percibe deficiente en aspectos como la gestión del personal en los procesos de focalización, asignación y ejecución de actividades, una orientación poco clara o poco cordial durante el desarrollo de los programas, o la falta de preparación para atender dudas y resolver problemas, la satisfacción de los beneficiarios tiende a disminuir de manera ligera. El nivel de significancia bilateral fue de 0.827, mayor a 0.05, lo que indica que la relación no resulta estadísticamente significativa y se mantiene la hipótesis nula. De esta manera, se sugiere que la dirección, en las condiciones actuales, no mantiene un vínculo relevante con la percepción de satisfacción de los ciudadanos, siendo probable que influyan factores como la burocracia, la escasez de recursos, las deficiencias en la calidad del servicio o la falta de canales de retroalimentación. El coeficiente de determinación ($R^2 = (-0.16)^2 = 0.0256$) señala que solo un 2.56 % de la variabilidad en la satisfacción puede atribuirse a la dirección, lo que confirma que esta dimensión, sin mejoras en liderazgo, orientación y capacitación del personal, no constituye un factor decisivo en la valoración de los programas sociales.

Objetivo específico 4: identificar la relación del control con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Hipótesis específica 4:

H.E₁: El control se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

H.E₀: El control no se relaciona de manera positiva significativa con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Tabla 15

Nivel de correlación entre el control con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

	Rho Spearman	Control	Satisfacción del usuario
Control	Coeficiente de correlación	1	-0.115
	Sig. (bilateral)		0,104
	N	199	199
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	-0.115	1
	Sig. (bilateral)	0,104	
	N	199	199

Nota: encuestas aplicadas.

Los resultados de la tabla 15 señalan un coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.115, lo que evidencia una relación negativa muy débil entre el control de los programas sociales y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Tumbes. Esto indica que, cuando los mecanismos de control —como el seguimiento y la evaluación de actividades, la capacidad institucional para introducir mejoras a partir de la experiencia o la respuesta ante errores detectados— son percibidos como poco efectivos, la satisfacción de los beneficiarios tiende a disminuir de manera leve. El nivel de significancia bilateral fue de 0.104, mayor al valor de referencia de 0.05, lo que confirma que la relación no resulta estadísticamente significativa y, en consecuencia, se mantiene la hipótesis nula. Así, los esfuerzos de control, en las condiciones actuales, no generan un efecto claro en la satisfacción ciudadana, probablemente debido a la ausencia de mecanismos de retroalimentación sistemáticos, la burocracia en la gestión, la falta de recursos y las limitaciones en la calidad del servicio. El coeficiente de determinación ($R^2 = (-0.115)^2 = 0.0132$) muestra que solo un 1.32 % de la variabilidad en la satisfacción puede atribuirse al control, lo

que evidencia que esta dimensión, sin un rediseño que apueste por la mejora continua y la participación activa de los usuarios, no constituye un elemento decisivo en la valoración de los programas sociales.

4.2. Discusión

La gestión municipal se entendió como un proceso integrado de planificación, organización, dirección y control orientado a administrar racionalmente recursos y producir valor público (Huisa, 2013; Andía, 2016; PCM, 2021; mientras que la satisfacción del usuario se explica por la calidad percibida del servicio en dimensiones tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza y empatía (Zeithaml et al., 2018; Cronin y Taylor, 1992). Además, teniendo en cuenta las leyes de mejora continua como: la ley del Marco de Modernización de la Gestión del Estado (N° 27658), la ley del Procedimiento Administrativo General (N.º 27444) y la ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (N.º 28411). (PCM, 2002; MINJUSDH, 2019; MEF, 2004). Los resultados de la tabla 11 evidenciaron una correlación negativa débil y no significativa (ρ de Spearman = -0,23, $p = 0,750$, $N = 199$), por lo que no se rechaza H_0 , revelando una brecha entre el diseño de la gestión y la experiencia ciudadana.

En contraste con los resultados de la tabla 11, donde la gestión municipal no se relaciona con la satisfacción ($\rho = -0,23$; $p = 0,750$), Villegas et al. (2025) reportan una satisfacción moderadamente positiva (67,08%) usando SERVQUAL, aunque con brechas entre expectativas y percepciones (-2,3041). Mientras este estudio sugiere una desconexión estadística entre el diseño de gestión y la experiencia ciudadana, ellos evidencian que la satisfacción sí puede sostenerse parcialmente, pero depende de mejorar sobre todo la capacidad de respuesta y la comunicación para cerrar la brecha de calidad percibida.

Cedillo y López (2023), en un contexto local (Zarumilla, Tumbes), reportaron una relación directa y estadísticamente significativa entre gestión y calidad del servicio

($r = 0,785$; $p = 0,000$), lo que sugiere que, cuando los procesos se implementan con coherencia y capacidades operativas, la ciudadanía percibe mejoras; la divergencia con Tumbes puede explicarse por fallas de implementación detectadas: una planificación que no prioriza necesidades reales ni alinea objetivos con acciones concretas; una organización con escasa coordinación Inter oficinas y bajo cumplimiento de cronogramas; una dirección con déficits de liderazgo operativo, orientación y resolución de problemas; y un control que no cierra el ciclo de seguimiento retroalimentación de mejora, lo que impacta negativamente en tangibles (espacios y equipos), confiabilidad (cumplimiento de beneficios), capacidad de respuesta (tiempos y atención a quejas), certeza (profesionalismo) y empatía (trato personalizado).

En el contexto tumbesino, la no significancia del coeficiente sugieren que la calidad percibida depende menos del enunciado formal de la gestión y más de su traducción operativa en puntos de contacto con el usuario (front-office y back-office), por lo que las recomendaciones deben orientarse a cerrar la brecha planificación–ejecución–control, fortalecer competencias del personal, institucionalizar circuitos de retroalimentación y alinear presupuesto y procesos a resultados en servicio, condiciones que, cuando están tienden a convertir la gestión en satisfacción ciudadana.

Según la teoría, la planificación es la función administrativa que define fines, cursos de acción y asignación de recursos para convertir prioridades públicas en resultados verificables (Chiavenato, 2006); su eficacia, en gestión municipal, depende de que los planes se traduzcan en metas medibles, cronogramas ejecutables, coordinación interáreas y provisión de tangibles que impacten la percepción ciudadana en confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza, empatía y tangibles del servicio. Bajo estos referentes, los resultados de la tabla 12 muestran una correlación positiva media entre planificación y satisfacción ($\rho = 0,62$) pero no significativa ($p = 0,385$; $N = 199$), por lo que no se rechaza H_0 ; no obstante, la magnitud sugiere un potencial efecto si se cierra la brecha entre el documento de planificación y su ejecución: el coeficiente

de determinación ($R^2 = 0,3844$) indica que 38,44 % de la variabilidad de la satisfacción podría explicarse por la planificación cuando esta se operacionaliza en el punto de contacto con el usuario (espacios y equipos adecuados, cumplimiento de beneficios, tiempos de espera razonables, escucha efectiva y trato personalizado). Esto se alinea con Ayala y Blanco (2021), quienes hallaron una correlación elevada y significativa entre gestión y calidad ($r = 0,865$; $p < 0,01$), sugiriendo que cuando el planeamiento está apoyado por procesos y capacidades, la percepción del servicio mejora; y guarda relación con Ramírez (2022), que al desagregar la gestión en planeamiento, organización, dirección y control reportó relaciones directas y significativas por dimensión con la calidad percibida, mostrando que el planeamiento incide cuando se integra al ciclo completo de gestión (asignación presupuestal, coordinación operativa, liderazgo y retroalimentación).

La no significancia del indicador en Tumbes, sugiere fallas de implementación: planes poco sensibles a las necesidades reales, metas sin respaldo de recursos, débil coordinación Inter oficinas y mecanismos de seguimiento que no corrigen desvíos oportunamente.

Lo teórico menciona que la organización se concibe como el diseño y articulación de estructuras, roles y flujos de trabajo que coordinan personas y recursos para ejecutar los planes, mientras que la eficacia organizativa en el sector público depende de mecanismos de coordinación (supervisión directa, normalización de procesos y de habilidades) y de la claridad de interdependencias entre unidades, factores que inciden en cómo el ciudadano evalúa tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza y empatía del servicio recibido.

Bajo estos referentes, los resultados de la tabla 13 muestran una correlación positiva muy débil y no significativa entre organización y satisfacción ($\rho = 0,11$; $p = 0,876$; $N = 199$), por lo que no se rechaza H_0 y se infiere que la sola existencia de cronogramas, orden de atención o reparto de funciones no está generando mejoras perceptibles en los usuarios; de hecho, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,0121$)

indica que apenas 1,21 % de la variabilidad de la satisfacción estaría asociada a la organización tal como hoy opera, lo que sugiere fallas de coordinación inter oficinas, vacíos en la gestión de colas y turnos, y débil estandarización de procedimientos en el front-office, que se traducen en tiempos de espera altos, atención poco oportuna a quejas y una experiencia fragmentada. Este hallazgo contrasta con Tang (2021), quien en Yarinacocha reportó una percepción favorable de la calidad (60 %) y conformidad con la gestión (65 %) cuando la organización interna acompaña la ejecución, evidenciando que la coordinación y el cumplimiento de cronogramas elevan la valoración ciudadana.

Asimismo, Maldonado (2023) en RENIEC-Tumbes encontró una relación directa, fuerte y significativa entre gestión administrativa y atención al usuario ($R = 0,953$; $p < 0,01$), reforzando que estructuras claras, personal alineado a procesos y estándares de servicio se reflejan en mejor trato, menor tiempo de espera y mayor resolución de problemas.

La divergencia con Tumbes puede explicarse por déficits de diseño organizacional (roles superpuestos, autoridad difusa y cuellos de botella en la derivación de casos) y por baja normalización de procesos críticos (p. ej., programación de atenciones, coordinación entre oficinas y retroalimentación sistemática), lo que limita la traducción de la organización formal en beneficios percibidos (espacios y equipos adecuados, cumplimiento de beneficios, rapidez, escucha y trato personalizado). En consecuencia, para que la organización gane tracción causal sobre la satisfacción, se requiere pasar de organigramas nominales a arquitecturas operativas con responsables por tramo del servicio, tableros de flujo y tiempos, protocolos de derivación y circuitos de retroalimentación con el usuario; así como, la lógica clásica de división del trabajo y autoridad.

La dirección es el proceso mediante el cual los administradores guían y orientan las actividades hacia objetivos definidos, apalancando motivación, liderazgo y comunicación (Koontz et al., 2012), dentro de una gestión municipal que usa

racionalmente recursos y prioriza problemas públicos con participación ciudadana (Huisa, 2013); a la luz de estos referentes y de la lógica de calidad percibida que estructura la satisfacción en dimensiones de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza y empatía (Zeithaml et al., 2018 Cronin y Taylor, 1992), los resultados de la tabla 14 evidencian una correlación negativa muy débil y no significativa entre dirección y satisfacción del usuario (ρ de Spearman = $-0,16$; $p = 0,827$; $N = 199$), por lo que no se rechaza $H.E_0$; además, el coeficiente de determinación es bajo ($R^2 = 0,0256$). En contraste con Pico y Linzán (2023), donde la gestión municipal de Portoviejo muestra una incidencia percibida en la satisfacción (52% satisfechos) pero con brechas críticas en comunicación, atención, transparencia y participación, tus resultados de la Tabla 14 indican que la dirección (motivación–liderazgo–comunicación) no se asocia con la satisfacción del usuario ($\rho = -0,16$; $p = 0,827$; $R^2 = 0,0256$). Esto sugiere que, en tu caso, aun cuando la dirección sea teóricamente clave para orientar recursos y mejorar la calidad percibida, su efecto no se traduce en satisfacción medible, probablemente porque otros componentes de la gestión (p. ej., procesos, transparencia o prestación efectiva del servicio) estarían explicando la percepción ciudadana con mayor peso.

Los resultados mostraron que la dirección no se relaciona con la satisfacción ($\rho = -0,16$; $p = 0,827$; $R^2 = 0,0256$). En cambio, Salas (2025) determinó una relación significativa entre gestión municipal global y satisfacción (χ^2 ; $p = 0,000$), y también por dimensiones. Esto sugiere que la satisfacción no depende de la dirección aislada, sino de otros componentes operativos/servicio con mayor peso.

La divergencia con Tumbes puede explicarse por déficits de liderazgo de primera línea (poca supervisión sobre colas y tiempos, comunicación reactiva, escasa autoridad para solucionar en el primer contacto) y por canales de retroalimentación débiles que impiden cerrar el ciclo dirección a mejora; así, aunque la dirección está formalmente presente, su ejecución no logra impactar de manera consistente en las dimensiones de calidad percibida, con la orientación a resultados en servicio.

En el marco de la gestión municipal, el control es el proceso sistemático de monitorear y ajustar la ejecución para mantener el sistema en funcionamiento y asegurar el logro de objetivos (Chiavenato, 2006).

En la tabla 15 se reportó un coeficiente de rho de Spearman de -0.115 ($p = 0,104$; $N = 199$). Se tuvo una relación negativa muy débil y no significativa, por lo que no se rechaza $H.E_0$: el control ejercido en los programas sociales no muestra evidencia estadística de asociarse con mayor satisfacción del usuario en 2024. Estos resultados contrastan con dos antecedentes cercanos que sí hallaron vínculos favorables entre buena gestión/controles y calidad percibida: Ayala y Blanco (2021) identificaron una correlación elevada y significativa entre gestión municipal y calidad del servicio ($r = 0,865$; $p < 0,01$), lo que sugiere prácticas de seguimiento y verificación que aseguran cumplimiento de estándares y tiempos. En esa misma línea, los autores Cedillo y López (2023), en la municipalidad provincial de Zarumilla, reportaron una relación directa y significativa entre gestión municipal y calidad del servicio ($r = 0,785$; $p = 0,000$), lo que es consistente con esquemas de control que verifican cumplimiento, atienden desvíos y aseguran estándares en la entrega.

La divergencia con la municipalidad de Tumbes puede explicarse por fallas de implementación del subsistema de control: indicadores centrados en actividad y no en resultados en servicio; tableros poco frecuentes o sin responsables; retroalimentación tardía de quejas; y baja capacidad correctiva en el primer contacto.

5. CONCLUSIONES

1. Con un rho de Spearman de -0.23 y un valor de significancia ($p = 0.750$) muy superior a 0.05, se determinó que no existe una relación significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Los resultados revelaron que, a pesar de una percepción media-alta de la gestión, esta no se traduce en una mayor satisfacción ciudadana, sugiriendo una brecha entre la planificación estratégica y la ejecución operativa de los servicios.
2. Con un rho de Spearman de 0.62 y una significancia bilateral de 0.385 ($p > 0.05$), se identificó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la planificación y la satisfacción del usuario. Si bien la correlación positiva media sugiere un potencial, los resultados revelaron que los planes no se materializan consistentemente en mejoras tangibles percibidas por los beneficiarios. Se sugiere priorizar la alineación entre los objetivos planificados, la asignación de recursos y la atención directa a las necesidades de la población.
3. Con un rho de Spearman de 0.11 y un valor p de 0.876 ($p > 0.05$), se evidenció que la organización no guarda una relación significativa con la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron la existencia de cronogramas y una estructura formal no impactan en la experiencia del ciudadano si existen fallas de coordinación, desarticulación interna y demoras en la atención. Se sugiere optimizar los flujos de trabajo, estandarizar procedimientos y mejorar la coordinación interáreas para agilizar el servicio.
4. Con un rho de Spearman de -0.16 y una significancia de 0.827 ($p > 0.05$), se determinó que la dirección no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron que el liderazgo y la orientación del personal no están generando un impacto positivo consistente en la percepción del servicio, posiblemente debido a una supervisión inefectiva y una comunicación

poco clara. Se sugiere fortalecer las capacidades de liderazgo de primera línea y empoderar al personal para resolver problemas en el momento.

5. Con un rho de Spearman de -0.115 y un valor p de 0.104 ($p > 0.05$), se identificó que el control no mantiene una relación significativa con la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron que los mecanismos de seguimiento y evaluación no están logrando corregir desvíos operativos ni generar mejoras perceptibles en la calidad del servicio entregado al ciudadano. Se sugiere implementar un sistema de control orientado a resultados, con indicadores de servicio, retroalimentación oportuna y acciones correctivas rápidas.

6. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad implementar un sistema de gestión por procesos para alinear de manera efectiva los objetivos de los programas sociales con las acciones en el punto de contacto con el ciudadano (front-office), estableciendo protocolos claros, métricas de desempeño basadas en la experiencia del usuario y mecanismos ágiles de retroalimentación y corrección.
2. Se sugiere adoptar metodologías ágiles en la formulación de los planes, priorizando proyectos de alto impacto visible para el usuario, vinculando explícitamente el presupuesto a resultados medibles en servicio y realizando ajustes trimestrales basados en la evaluación de necesidades reales y la percepción ciudadana.
3. Se recomienda rediseñar los flujos de atención al ciudadano, implementando un sistema de gestión de colas digital, estandarizando procedimientos críticos en todas las ventanillas y estableciendo responsables claros por cada tramo del proceso para eliminar cuellos de botella, duplicidad de esfuerzos, garantizar una experiencia ágil y coordinada.
4. Se sugiere desarrollar un programa permanente de formación en habilidades blandas (liderazgo situacional, comunicación asertiva, resolución de conflictos) y otorgar mayores facultades para la toma de decisiones en el primer nivel de contacto, fomentando una cultura de servicio orientada a resolver problemas y no solo a seguir procedimientos.
5. Se recomienda implementar un tablero de control (cuadro de mando integral) con indicadores clave de desempeño (KPIs) centrados en la satisfacción del usuario, realizar mediciones periódicas de clima laboral y percepción ciudadana, y

establecer ciclos cortos de retroalimentación que permitan acciones correctivas inmediatas sobre los procesos que generan insatisfacción.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andía, W. (2016). Manual de Gestión Pública. <https://drive.google.com/file/d/19SUD5oY0EOJZ1371cBnvx8AUQdokhe3C/view?usp=sharing>
- Armada R. E., Martínez G., F. M., Segarra V., E. & Díaz S., A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes: Percepción, análisis y evolución. *Sport TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5 (Supl.), 119–122. <https://digitum.um.es/server/api/core/bitstreams/5233bef8-c78b-42dd-a21a-077d4627a581/content>
- Arobes E., S. & Paulsen, H. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. <https://www.onpe.gob.pe/modTransparencia/programa-inversiones/normas/RM-ATENCION-CIUDADANIA.pdf>
- Ayala , A. D. & Blanco S, R. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_AD_A-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bañuelos G., V. H., García M., F. de M., Vega E., R. M. & Llamas F., B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24). <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/318/1158>
- Cabanillas, L. (2015). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014. Cajamarca - Peru: Universidad Nacional de Cajamarca. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/726>

- Casiano I., D. A. & Cueva V., E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Cedillo R., S. X. & Lopez R., V. (2023). Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. Tumbes - Peru: Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/908af306-4ea4-44c6-b0cd-b9593d58d8d9/content>
- Chávez, O. (2017). Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. . Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5592/Chavez_NO-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chiavenato , I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración . Mexico : McGrawHill . Séptima edición. https://www.academia.edu/43462614/I_admon_chiavenato
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (23 de octubre de 2018). Estudio económico de América Latina y el Caribe 2018: Evolución de la inversión en América Latina y el Caribe: hechos estilizados, determinantes y desafíos de política (LC/PUB.2018/17-P). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9107e394-bc61-4853-bfd1-f58332143eaf/content>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Midiendo la Calidad del servicio: Una reexaminación y extensión. *Journal of Marketing*. https://drive.google.com/file/d/1jIHzuCqDDhITf-beXL0wSXmy0D9C_U7Q/view?usp=sharing
- Fernández F, M. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total (2a ed.). ESIC. <https://acortar.link/OVS6hd>

- Gonzales C., J. y Martínez U., J. (2017). Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble. Chillán, Chile: Universidad del Bio Bio.
https://drive.google.com/file/d/1ShPINKukz0gMh7POK_Bq7uGngL7XGNzE/view?usp=sharing
- Hernandez S., R., Fernandez , C. & Pilar Baptista , L. (2014). Metodología de la investigación . Mexico : McGRAW-HILL.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Huisa, T. (2013). Panificación y Organización. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/9406>
- Hurtado V., A. & Gonzales V., R. E. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. Revista Tecnológica - ESPOL, 28(4). <https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/es/article/view/407/286>
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. V. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Kotler, P. & Lane, K. K. (2012). Dirección de marketing . Mexico : Pearson Education . DÉCIMO SEGUNDA EDICIÓN
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- López L., A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. Tingo Maria: Revista científica de ciencia sociales y humanidades. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lozano B., A. Rescia, A., De Miguel, J. M. & Pineda, F. D (2016). Percepción de problemas ambientales por las administraciones locales. Comunidad Autónoma de Madrid. Ambienta.

<https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/a6968b66-e218-47f1-a77b-c2319fadda8b/content>

Maldonado, M. J. (2023). Gestión administrativa y atención a usuarios en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021. Tumbes - Peru: Universidad Nacional de <https://hdl.handle.net/20.500.12874/64096>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. (25 de enero de 2019). Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Publicado en el diario oficial El Peruano. https://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (8 de diciembre 2004). Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. Publicado en el diario oficial El Peruano. <https://presupuestoygenero.net/herramientas/ley-general-del-sistema-nacional-de-presupuesto-no-28411-3/>

Murillo M., L. (2018). Fundamentos de servicio al cliente. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://drive.google.com/file/d/1qwV7Nh2x6UwFoLC6q49ROcXY7exPiPtU/view?usp=sharing>

Municipalidad Provincial de Tumbes (2024). Padrón físico de beneficiarios de municipalidad provincial de Tumbes 2024 <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N8SQaldaZJPWIX3Vbto4rjLluajpDkt/edit?usp=sharing&oid=103475696419382050791&rtpof=true&sd=true>

Paiva, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Palella, S. & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL. <https://metodologiaecs.wordpress.com/wp->

content/uploads/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf

Pico, G. B. & Linzán, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/752/2974>

Preciado, C., M (2022). Gestión administrativa, impacto en la responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, región Tumbes, Perú, 2022. Tumbes - Peru: Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c5849268-45c3-4c6a-b543-d2cc8c96d1bd/content>

Presidencia del Consejo de Ministros, (30 de enero de 2002). Ley N° 27658. Ley del Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Publicado en el diario oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199-455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf?v=1592448918>

Presidencia del consejo de ministros, secretaría de descentralización (11 de enero de 2021). Municipio al Día migra a moderno portal de gobierno para fortalecer asesoría técnica especializada a municipios provinciales y distritales del país. Secretaría de Descentralización. <https://www.descentralizacion.gob.pe/index.php/municipio-al-dia-migra-a-moderno-portal-de-gobierno-para-fortalecer-asesoria-tecnica-especializada-a-municipios-provinciales-y-distritales-del-pais/2021/01/11/>

Ramírez I., C. J. L. (2022). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. Tumbes - Peru: Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d6efc5c4-f991-467f-9dc7-96a147f69069/content>

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. & Ramírez A., A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33.

<https://revistaestudiospoliticaspublicas.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286/56510>

- Salas V, A. S. (2025). Gestión municipal y su relación en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Juanjuí, 2023 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. <https://repositorio.uct.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d643e88a-b209-4ea5-84ff-aed6cbfc6c62/content>
- Tang, Ch., J. K. (2021). La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, departamento de Ucayali 2020. Pucallpa, Perú.: Universidad Nacional de Ucayali. <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1a093fb6-c8f5-46e7-b067-c28c3cdc8201/content>
- Tello, C. (2015). El concepto de organización, tan cerca y tan lejos. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329705897_El_concepto_de_organizacion
- Tonato, B. (2017). Calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2015. Quito - Ecuador.: Universidad de Posgrado del Estado. <https://files01.core.ac.uk/download/pdf/143429030.pdf>
- Villegas, K. A., Zaruma, S. A. & Romero, W. E. (2025). La percepción y satisfacción del usuario en los servicios públicos municipales: Caso Cantón Pasaje. 593 Digital Publisher CEIT, 10(4), 125–138. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/3320/2674
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2018). Marketing de servicios. Mexico: McGraw Hill. Séptima edición. <https://es.scribd.com/document/539719373/Zeithaml-V-et-al-2018-Marketing-de-Servicios-7ma-Ed-paginas-200-230>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización.

Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión municipal	Chiavenato (2006). La gestión administrativa consiste en entender los objetivos establecidos por la organización y transformarlos en acciones efectivas, por medio de las funciones de: planeación, organización, dirección y control.	Se aplicó el cuestionario para la variable gestión municipal, con cuatro interrogantes por cada dimensión, utilizando la escala de Likert.	Planeación	Plan estratégico	Ordinal con valoración likert
				Políticas	
				Objetivos	
			Organización	Programas sociales	
				División de trabajo	
				Cumplimiento de funciones	
				Asignar recursos	
			Dirección	Autoridad	
				Liderazgo	
				Motivación	
			Control	Comunicación	
				Trabajo en equipo	
				Estándares	
			Control	Monitoreo	
				Evaluación desempeño	

Satisfacción del usuario	Kotler y Lane (2012). Conjunto de sentimientos de placer o decepción que atraviesa un individuo al comparar el valor de uso de un servicio o producto.	Se aplicó el cuestionario para la satisfacción del usuario, con tres interrogantes por cada dimensión, utilizando la escala de Likert.	Elementos tangibles	Acciones correctivas	Ordinal con valoración likert	
				Instalaciones físicas		
				Equipos		
				Personal		
				Cumplimiento del servicio		
				Fiabilidad		Solución de problemas
				Capacidad de respuesta		Personal disponible
						Rapidez en el servicio
						Solución de quejas y sugerencias
				Empatía		Tiempo de atención
Atención personalizada						
Preferencias del usuario						

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de consistencia.

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Gestión	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Gestión	Tipo de
municipal y su relación con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024	general: ¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes, 2024?	general: Determinar la relación de la gestión municipal con la satisfacción del usuario. Objetivos específicos: Identificar la relación de la planeación con la satisfacción del usuario. Conocer la relación de la	general: H0: La gestión municipal no se relaciona con la satisfacción del usuario. H1: La gestión municipal se relaciona con la satisfacción del usuario. Hipótesis específicas: H1: La planeación se relaciona con la	independiente: Gestión municipal Variable dependiente: Satisfacción del usuario	municipal: - Planeación - Organización - Dirección - Control Satisfacción del usuario: - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Empatía	investigación: Descriptiva correlacional Diseño: No experimental transversal Población: 491 usuarios Muestra: 199 usuarios Tipo de muestra: Aleatoria simple

relaciona con la	organización con	satisfacción del
satisfacción del	la satisfacción	usuario.
usuario?	del usuario.	H1: La
¿Cómo la	Determinar la	organización se
organización se	relación de la	relaciona con la
relaciona con la	dirección con la	satisfacción del
satisfacción del	satisfacción del	usuario.
usuario?	usuario.	H1: La dirección
¿De qué manera	Identificar la	se relaciona con
la dirección se	relación del	la satisfacción
relaciona con la	control con la	del usuario.
satisfacción del	satisfacción del	H1: El control se
usuario?	usuario.	relaciona con la
¿De qué forma		satisfacción del
el control se		usuario.
relaciona con la		
satisfacción del		
usuario?		

Nota: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión municipal

Buenos días/tardes, estimado encuestado. El presente cuestionario, su finalidad es adquirir información desde su percepción sobre temas relacionado a la gestión municipal y satisfacción del usuario de los programas sociales de la municipalidad provincial de Tumbes.

Edad: _____

Sexo: M F

Preguntas	Alternativas				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
GESTIÓN MUNICIPAL					
Planificación					
¿Cómo evaluaría la planificación de las actividades de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Tumbes?					
¿Qué grado de satisfacción tiene respecto a la consideración de las necesidades de la población dentro del proceso de planificación de dichos programas?					
¿Cómo calificaría la coherencia existente entre los objetivos de los programas sociales y las					

acciones planificadas por la Municipalidad Provincial de Tumbes?					
Organización					
¿Cómo evaluaría la organización de las actividades de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Tumbes?					
Considera adecuada la atención que recibe según el orden o cronograma establecido					
Te parece bien las acciones coordinadas entre las diferentes oficinas o personal del municipio durante los programas sociales					
Dirección					
¿Cómo evaluaría la gestión del personal en los procesos de focalización, asignación y ejecución de las actividades de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Tumbes?					
El personal lo orienta de manera clara y amable durante el desarrollo del programa					
Considera que los encargados están capacitados para resolver dudas o problemas durante los programas sociales					
Control					
¿Cómo evaluaría el seguimiento y la evaluación de las actividades de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Tumbes?					
Cree que la municipalidad evalúa y mejora los programas sociales según lo que pasa en cada actividad					

Siente que la municipalidad responde y mejora cuando hay errores o problemas en los programas sociales					
--	--	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia.

Cuestionario: Satisfacción laboral

Buenos días/tardes, estimado participante. Este cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión sobre diversos aspectos relacionados con la gestión municipal y el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Edad: _____

Sexo: M

F

Preguntas	Alternativas				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
Elementos tangibles					
¿Le satisface los espacios físicos del programa social, donde lo atienden cuando se programan las actividades en la Municipalidad?					
¿Los equipos del programa social, con los que lo atienden cuando se programan las actividades en la Municipalidad son los adecuados?					
¿Le satisface el profesionalismo que muestra el personal del programa social, de la Municipalidad?					
Fiabilidad					
¿Le satisface el cumplimiento de los beneficios que le ofrece el programa social?					

¿Se siente satisfecho cuando dan solución a los inconvenientes que se presentan en el programa social?					
¿Le satisface la disponibilidad del personal del programa social cuando tiene algún problema en la percepción del servicio?					
Capacidad de respuesta					
¿Le satisface la rapidez con que lo atiende el personal del programa social?					
¿Cuándo tiene alguna queja, siente que le escuchan o reciben tu sugerencia de mejora?					
¿Le satisface el tiempo de espera para recibir el beneficio que ofrece el programa social?					
Empatía					
¿Se siente satisfecho cuando lo tratan de manera personalizada?					
¿Considera que el programa social cumple con sus expectativas?					
¿Le satisface que el personal del programa social se interese en brindarle una buena atención?					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 4: Alfa de Cronbach

Encuestados	GESTIÓN MUNICIPAL				
	1	2	3	4	
1	1	1	1	1	4
2	1	2	2	1	6
3	1	1	2	1	5
4	4	2	3	2	11
5	5	4	5	5	19
6	4	5	5	3	17
7	5	4	5	4	18
8	3	5	5	4	17
9	5	5	5	4	19
10	5	5	5	5	20
11	5	4	5	5	19
12	3	3	5	5	16
13	2	1	1	1	5
14	5	1	2	1	9
15	4	2	1	1	8
16	2	3	3	3	11
17	5	2	4	4	15
18	2	3	3	4	12
19	5	4	5	5	19
20	5	3	5	4	17
	2.34	2.00	2.44	2.53	9

Sumatoria de varianza de los ítems	9.31
Varianza de la suma de los ítems	29.23
k =	20
Alfa de Cronbach	0.717

Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Poco satisfecho	2
nada satisfecho	1

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

K: el número de ítems

$\sum s^2$: sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 : varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de alfa de Cronbach.

Encuestados	SATISFACCIÓN DEL USUARIO												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	4	2	43
2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	1	40
3	5	5	5	5	5	2	4	2	5	2	4	2	46
4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	2	38
5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	2	4	3	49
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	49
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	50
8	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	2	2	50
9	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	54
10	1	1	1	1	1	5	3	3	5	1	5	3	30
11	1	1	1	1	1	2	5	2	4	2	3	2	25
12	1	1	1	1	1	5	3	2	5	1	2	3	26
13	1	1	1	1	1	4	4	3	5	4	3	2	30
14	1	1	1	1	1	2	5	2	5	3	2	4	28
15	1	1	1	1	1	3	3	3	5	1	3	2	25
16	3	3	3	3	3	4	3	2	5	1	2	2	34
17	1	1	1	1	1	3	3	3	4	1	3	2	24
18	1	1	1	1	1	4	3	1	5	5	2	1	26
19	2	2	2	2	2	3	2	2	4	5	3	2	31
20	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	2	3	23
	3.09	3.09	3.09	##	3.09	1.43	1.31	0.93	0.45	2.16	1.09	0.49	

Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Poco satisfecho	2
nada satisfecho	1

Sumatoria de varianza de los ítems	23.29
Varianza de la suma de los ítems	107.1
k =	20
Alfa de Cronbach	0.824

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

K: el número de ítems

$\sum s^2$: sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 : varianza de la suma de los ítems

a: coeficiente de alfa de Cronbach.

Anexo 5: Certificación

Galvani Guerrero García, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de ciencias económicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: **Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024**. Presentado por los bachilleres **Alexander Bances Ventura y Rivera Coveñas Noemi Elizabeth**, ha sido asesorada por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, octubre de 2024.



.....
Mg. Galvani Guerrero García
Asesor del Proyecto de Tesis
ORCID: 0000-0003-1038-1866

Anexo 6: Validación de instrumentos

**Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en los programas sociales de la
Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

**Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en los programas sociales de la
Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

**Gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario en los programas sociales de la
Municipalidad Provincial de Tumbes, 2024**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

Anexo 7: Evidencias fotográficas

