



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

**"GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, 2025"**

Presentado por:

TRIVEÑOS HUAYHUA, WILLIAM JESUS

De la **MAESTRIA EN ADMINSTRACIÓN**
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 5%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 09 de junio de 2026.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINSTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS
Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad
provincial de Ica, 2025

Línea de investigación.
Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO

PRESENTADO POR:

Bach: William Jesus, Triveños Huayhua

Ica, Perú
2026

DEDICATORIA

A Dios, origen de mi existencia y guía constante, por concederme la fortaleza, la lucidez y la serenidad necesarias para concluir esta etapa académica.

A mis padres, Teofilo Triveños Castro y Brigida Huayhua Huamani por su apoyo incondicional, su ejemplo de trabajo y por enseñarme que la perseverancia convierte las metas en realidades.

A mi familia, por el impulso cotidiano, la paciencia en los momentos de incertidumbre y la confianza sostenida aun frente a las dificultades.

A mis maestros y amistades, por sus enseñanzas precisas, su crítica constructiva y el aliento oportuno que impidió que abandonara el camino cuando el horizonte se mostró incierto. Este logro es, en buena medida, reflejo de su respaldo.

AGRADECIMIENTOS

Manifiesto mi profunda gratitud a Dios, a mis padres, a mis profesores, a mis amistades y a todas las personas que hicieron posible esta investigación, por su orientación permanente, el respaldo brindado, las valiosas enseñanzas y la motivación constante que me alentaron a culminar este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	22
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES.....	42
VI RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
VIII. ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestion publica	26
Tabla 2 Dimensiones gestion publica	27
Tabla 3 Satisfaccion ciudadana	28
Tabla 4 Dimensiones de la Satisfaccion ciudadana.....	29
Tabla 5 Gestion publica y satisfaccion ciudadana.....	30
Tabla 6 Satisfaccion ciudadana y procesos.....	31
Tabla 7 Satisfaccion ciudadana y accion gubernamental.....	32
Tabla 8 Satisfaccion ciudadana y toma de decisiones	33
Tabla 9 Correlacion entre la gestion publica y satisfaccion ciudadana	35
Tabla 10 Correlacion nhipotesis especifica 1	36
Tabla 11 Correlacion hipotesis especifica 2	37
Tabla 12 Correlación hipótesis especifica 3.....	38
Tabla 13 Matriz operacionalización variable X	53
Tabla 14 Matriz de operacionalización variable Y.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de investigacion.....	22
Figura 2 Gestion publica.....	26
Figura 3 Dimensiones gestion publica.....	27
Figura 4 Satisfaccion ciudadana.....	28
Figura 5 Dimensiones de la satisfaccion ciudadana	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Ica, 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 112 ciudadanos, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 87 participantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicándose como instrumento un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, el cual permitió medir las variables de estudio, donde el procesamiento y análisis de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 25, empleando el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas. Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva de magnitud moderada entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana ($\rho = 0,635$; $p < 0,05$). Asimismo, en relación con los objetivos específicos se identificó que la dimensión procesos presenta una correlación positiva moderada con la satisfacción ciudadana ($\rho = 0,456$; $p < 0,05$); la acción gubernamental muestra una relación positiva moderada ($\rho = 0,442$; $p < 0,05$); y la toma de decisiones también evidencia una correlación positiva moderada con la satisfacción ciudadana ($\rho = 0,510$; $p < 0,05$). En conclusión, los hallazgos demuestran que una gestión pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano contribuye a mejorar el nivel de satisfacción de la población respecto a los servicios municipales, lo que resalta la importancia de fortalecer los procesos administrativos, la acción gubernamental y la toma de decisiones dentro de la gestión municipal.

Palabras clave: gestión pública, satisfacción ciudadana, administración pública, servicios municipales, toma de decisiones.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between public management and citizen satisfaction in the Provincial Municipality of Ica, 2025. The study was developed under a quantitative, applied approach, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 112 citizens, from which a probabilistic sample of 87 participants was selected. For data collection, the survey technique was used, applying as an instrument a structured questionnaire with a Likert-type scale, which allowed measuring the study variables, where the processing and analysis of the information was carried out using the statistical program SPSS version 25, using Spearman's correlation coefficient to contrast the hypotheses raised. The results showed that there is a positive relationship of moderate magnitude between public management and citizen satisfaction ($\rho = 0.635$; $p < 0.05$). Likewise, in relation to the specific objectives, it was identified that the processes dimension has a moderate positive correlation with citizen satisfaction ($\rho = 0.456$; $p < 0.05$); government action shows a moderate positive relationship ($\rho = 0.442$; $p < 0.05$); and decision-making also shows a moderate positive correlation with citizen satisfaction ($\rho = 0.510$; $p < 0.05$). In conclusion, the findings show that efficient, transparent and citizen-oriented public management contributes to improving the level of satisfaction of the population with respect to municipal services, which highlights the importance of strengthening administrative processes, government action and decision-making within municipal management.

Keywords: public management, citizen satisfaction, public administration, municipal services, decision-making.

I. INTRODUCCIÓN

El análisis de la gestión pública en el ámbito de los gobiernos locales y su conexión con la satisfacción de la ciudadanía se ha convertido en un tema central dentro de los estudios actuales de administración pública, debido a que permite examinar hasta qué punto la percepción de los usuarios expresa la calidad de los servicios ofrecidos y la efectividad de los procedimientos municipales (Sáenz Barros et al., 2025). Esta relación no se limita únicamente a la provisión eficiente de servicios básicos, sino que incluye la capacidad de las autoridades para mantener una comunicación efectiva con la población, atender oportunamente sus requerimientos y adecuar los sistemas de atención a nuevas demandas sociales. Evidencia empírica indica que aspectos como la rapidez en la respuesta, la claridad en la gestión y la posibilidad de supervisión ciudadana inciden de manera relevante en los niveles de satisfacción percibidos (Zimmerman, 2025).

Desde una perspectiva internacional, diversos estudios destacan que la adopción de enfoques de gestión orientados a la calidad, sustentados en procesos de evaluación permanente, contribuye a elevar la percepción positiva de los servicios públicos al propiciar administraciones más confiables, accesibles y centradas en el ciudadano (Rivera-Fernández & Fragoso-Martínez, 2025). Asimismo, la incorporación de mecanismos participativos y espacios de retroalimentación fortalece la relación entre municipalidades y comunidad, incrementando la legitimidad institucional y mejorando la valoración social de la gestión local (Fan & Gao, 2025).

En el caso peruano, investigaciones desarrolladas en distintos municipios evidencian una asociación directa y significativa entre la percepción de una gestión eficiente y el grado de satisfacción de los habitantes, destacándose la planificación, la organización y el control de los servicios como variables determinantes (Gavidia Chávez & Vásquez Soto, 2025). En ese sentido, la Municipalidad Provincial de Ica afronta desafíos semejantes, donde la optimización de recursos, la simplificación administrativa y la respuesta eficaz a las demandas ciudadanas resultan fundamentales para consolidar una gestión orientada a resultados y bienestar colectivo.

En función de lo expuesto, la presente investigación se propone examinar la gestión pública municipal en Ica durante el año 2025 y su relación con la satisfacción ciudadana, con el propósito de identificar los factores clave que explican cómo la

percepción de los ciudadanos se articula con la calidad de los servicios y las prácticas administrativas implementadas por la entidad edil.

A. Planteamiento del problema

A nivel global, el propósito fundamental de la gestión pública es desempeñar el papel que la nación requiere para su desarrollo integral. Para lograr esto, es crucial centrarse en las habilidades y las libertades de los individuos (Sen, 2004).

A nivel global, la gestión pública enfrenta importantes desafíos relacionados con la eficiencia administrativa y la satisfacción de la ciudadanía, según el Banco Mundial (2023), muchas administraciones presentan deficiencias en la provisión de servicios, transparencia y capacidad de respuesta ante las necesidades de la población, la falta de una adecuada planificación y ejecución de políticas públicas ha generado desconfianza en los gobiernos y una percepción negativa sobre la calidad de los servicios prestados. En los países en desarrollo, los sistemas administrativos suelen estar marcados por una burocracia excesiva, corrupción y limitaciones en la digitalización de los procesos, lo que impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. En América Latina, la gestión pública ha sido objeto de constantes críticas debido a la ineficiencia en la administración de recursos y la prestación de servicios esenciales. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023), varios países de la región presentan sistemas administrativos con elevados niveles de burocracia, corrupción y rezago en su modernización. Esta situación ha generado una notable brecha entre las expectativas de la ciudadanía y la calidad de los servicios que reciben, donde la escasa participación ciudadana y la falta de transparencia han provocado insatisfacción en la población y una disminución de la confianza en las instituciones gubernamentales.

En el caso de Perú, la gestión pública ha sido cuestionada por su limitada eficiencia en la prestación de servicios y la insuficiente planificación gubernamental, a juicio del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2024), más del 60% de los ciudadanos perciben que los servicios públicos no cumplen con sus expectativas en términos de calidad y oportunidad, aspectos como la corrupción, la carencia de recursos tecnológicos

y la falta de capacitación del personal administrativo han obstaculizado la modernización de los procesos, afectando la satisfacción de la ciudadanía, donde los esfuerzos del gobierno para mejorar la administración pública, persiste una brecha considerable entre las demandas de la población y la respuesta del Estado, lo que sigue representando un desafío significativo.

El servicio municipal está en constante transformación, principalmente debido a los problemas que afectan la calidad de los servicios públicos. Esto ha llevado a que los gobiernos nacionales asuman un mayor control sobre la gestión y ejecución de los recursos, lo que genera desventajas y descontento en los gobiernos regionales y locales.

En el caso de Perú, los servicios municipales, en muchas ocasiones, no cumplen con las expectativas de la población, ya sea porque no satisfacen sus necesidades, se prestan de manera parcial o presentan deficiencias. Esto evidencia las limitaciones de las municipalidades en la administración de los recursos que les han sido confiados por sus ciudadanos (Huarcaya, R. et al 2024)

En la Municipalidad Provincial de Ica, la gestión pública enfrenta dificultades para ofrecer servicios eficientes a los ciudadanos, lo que ha afectado negativamente la percepción de la calidad de la atención municipal. De acuerdo con informes locales (2024), los principales problemas identificados incluyen demoras en la atención de trámites, falta de mecanismos efectivos de participación ciudadana y una limitada digitalización de los procesos administrativos, donde, la percepción de corrupción y el acceso restringido a información transparente han contribuido a la desconfianza de la población, en ese sentido, la ausencia de estrategias adecuadas para optimizar la gestión pública ha derivado en bajos niveles de satisfacción ciudadana, evidenciando la necesidad de implementar mejoras estructurales y operativas que permitan optimizar los servicios municipales y fortalecer la relación entre el gobierno local y la comunidad.

B. Antecedentes de la investigación

a. Internacionales

Rivera (2025) El propósito de este estudio es explorar la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción ciudadana. Tomamos una muestra de 163 ciudadanos y les administramos un cuestionario. Los

hallazgos indican que las mejoras en la asistencia pública tienen un impacto positivo en la satisfacción ciudadana. Asimismo, se enfatiza que la empatía entre funcionarios y usuarios es un factor decisivo para generar una buena percepción de la administración pública y fortalecer los principios democráticos. En general, los resultados muestran que en la administración pública los ciudadanos no deben ser vistos como principales sino como sujetos cuyo bienestar material sustenta una convivencia digna y respalda las instituciones democráticas. De esta manera, el deterioro de los servicios públicos no sólo afecta el funcionamiento de las entidades privadas, sino que también plantea una amenaza a la estabilidad de los valores democráticos

Guevara (2024) realizó una encuesta con el objetivo de analizar el impacto de la gobernanza y la ética en el desarrollo de la administración pública de los GAD en el municipio de Pastaza. Para ello se emplearon métodos correlacionales y descriptivos, empleando un diseño no experimental y métodos mixtos, combinando entrevistas y encuestas como técnicas complementarias de recolección de datos. Con base en el análisis de los datos obtenidos se verificaron las hipótesis de investigación y se abandonó la hipótesis nula. Los resultados muestran que la gobernanza y la ética juegan un papel fundamental en la administración pública, también, se determina que su impacto se refleje en la formulación, aplicación, implementación y evaluación de políticas públicas apropiadas, que sean desarrolladas de manera coordinada por los actores civiles.

Romero (2024) realizó una encuesta con el objetivo de analizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales en parroquias urbanas y rurales y medir la lealtad hacia los funcionarios públicos responsables de la administración municipal. Para ello, realizamos una revisión bibliográfica. La metodología utilizada se basa en el Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) y el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI). Los ciudadanos que viven en estas zonas reciben los servicios municipales y evalúan su calidad en función de diferentes factores que constituyen la calidad percibida, estableciendo así una relación entre la calidad esperada, la calidad percibida y su evaluación de dichos servicios

Bañuelos et al. (2023) realizaron un estudio con el propósito de identificar los factores que influyen en la satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales en el estado de Zacatecas. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo, observacional, prospectivo y de tipo transversal, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos. Para el análisis, se aplicó un modelo de regresión logística binaria y se elaboró un índice sumativo simple que agrupó diversos factores. Los resultados indicaron que la satisfacción ciudadana con los servicios municipales está determinada principalmente por la infraestructura, la atención brindada por los funcionarios municipales y la gestión pública. En contraste, aspectos como el suministro de agua, el alcantarillado y el servicio de limpieza no mostraron un impacto significativo dentro del modelo analizado.

Chacha (2024) llevó a cabo una investigación con el propósito de diagnosticar la percepción ciudadana sobre la gestión pública y su impacto en la calidad de la atención en la ciudad de Milagro. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de una encuesta con 11 preguntas, dirigida a 200 ciudadanos que utilizan los servicios públicos, entre los meses de enero y marzo. Los hallazgos indicaron que la población no percibe que los servicios públicos en Milagro sean brindados con calidad, ni que las instituciones prioricen una atención adecuada a los usuarios. Asimismo, se evidenciaron deficiencias tanto en la información proporcionada como en la atención ofrecida por los servidores públicos.

Pico y Linzan (2023) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de evaluar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Municipio de Portoviejo y su influencia en la satisfacción de la ciudadanía. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, empleando encuestas como herramienta de recolección de datos. Los resultados reflejaron percepciones variadas entre la población: el 42% de los encuestados consideró que la gestión había mejorado, mientras que un 25% no percibió cambios significativos. Entre los aspectos de mayor preocupación se encontraron la eficiencia en la administración de los recursos y la calidad de la atención brindada por los funcionarios. Además, se identificó una baja participación ciudadana y la necesidad de fortalecer

la prestación de servicios. En conclusión, el estudio resalta la importancia de atender estas deficiencias para optimizar la gestión municipal y garantizar una mayor satisfacción de la comunidad.

b. Antecedentes nacionales

Celadita (2024) llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los ciudadanos en una municipalidad de Lima Norte. El estudio, de carácter básico y cuantitativo, adoptó un diseño no experimental de tipo correlacional y se aplicó un cuestionario a una muestra de 154 ciudadanos. Los resultados indicaron que el 50% de los encuestados percibe la gestión administrativa en un nivel medio, mientras que el 27,3% la considera baja y el 22,7% la evalúa como alta. Respecto a la satisfacción ciudadana, el 44,2% la calificó como media, el 32,5% como baja y el 23,4% como alta. Asimismo, se halló una relación significativa y fuerte entre ambas variables, con un coeficiente Tau b de Kendall de 0.822 y una significancia bilateral de 0.000, lo que confirma una asociación estadísticamente relevante entre la gestión administrativa y la satisfacción de la ciudadanía. Gavidia y Vásquez (2024) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre la percepción de la gestión pública y la satisfacción ciudadana. El estudio, de enfoque cuantitativo y tipo básico, empleó un diseño no experimental, de corte transversal y con alcance correlacional. La población total fue de 329,100 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de 380 individuos, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados revelaron que el 41% de los ciudadanos considera la gestión pública como regular, mientras que el 43% percibe la satisfacción ciudadana en un nivel moderado. Asimismo, el análisis estadístico mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.756, indicando una relación positiva fuerte con una significancia menor a 0.05. En conclusión, se confirmó la existencia de una relación altamente significativa entre ambas variables.

Gómez y Ancobar (2024) llevaron a cabo un estudio para analizar el impacto de la gestión de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios. La investigación, de enfoque explicativo, empleó la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra de 135 usuarios. Según la percepción de

los trabajadores, la gestión de los servicios públicos se ubicó mayormente en un nivel medio (53%) y bajo (32%). Resultados similares se observaron en las dimensiones de planificación (63%), organización (53%), dirección (57%) y control (64%), destacando una tendencia hacia un nivel bajo en planificación y control, mientras que organización y dirección mostraron una inclinación hacia un nivel más alto. Respecto a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos, el 47% de los encuestados la calificó como media y el 31% como baja. En cuanto a las dimensiones específicas de satisfacción, el servicio de limpieza pública obtuvo una valoración media del 38%, la seguridad ciudadana alcanzó un 53% y las obras de infraestructura un 38%. Si bien la limpieza pública fue el servicio mejor valorado, la seguridad ciudadana y las obras de infraestructura presentaron una mayor tendencia hacia niveles bajos, reflejando un mayor grado de insatisfacción en estos aspectos.

Flores y Monterroso (2023) llevaron a cabo una investigación con el propósito de examinar la relación entre la gestión pública y la transparencia en la gestión municipal en el distrito de Ocongate. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. Se trabajó con una muestra de 199 directivos, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados indicaron que el 39,2% de los encuestados percibe la gestión pública como deficiente, el 51,3% como regular y solo el 9,5% la considera buena. En cuanto a la transparencia de la gestión municipal, el 44,7% la califica como baja, el 44,2% como media y apenas el 11,1% la percibe como alta. El análisis estadístico mostró un coeficiente Rho de 0.744, lo que evidencia una correlación fuerte y directa entre ambas variables.

Huamani et al. (2022) realizaron un estudio con el propósito de analizar la relación entre los servicios públicos municipales y la satisfacción de los habitantes del distrito de Tambobamba, ubicado en la provincia de Cotabambas, en el departamento de Apurímac. Los hallazgos evidenciaron una correlación moderada y positiva entre ambas variables.

c. Antecedentes locales

Laura, L. (2024). El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la comunicación externa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad

Distrital de Salas Guadalupe, en Ica, durante 2023. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transeccional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta mediante un cuestionario estructurado aplicado a usuarios de la municipalidad. Los resultados evidenciaron que la comunicación institucional incide en la percepción de satisfacción respecto a los servicios municipales, resaltando la relevancia de los canales de información y atención ciudadana. Se concluyó que una comunicación municipal eficiente favorece una mejor percepción de la gestión pública y eleva la satisfacción de los usuarios.

Anicama; Y. (2024). El objetivo principal fue analizar la percepción de la responsabilidad social gubernamental en la Municipalidad Provincial de Ica durante el año 2023. La investigación fue de tipo básica, con nivel descriptivo y diseño no experimental. Se empleó el método de encuesta mediante un cuestionario con escala Likert aplicado a ciudadanos de la provincia de Ica, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los resultados evidenciaron que la percepción de responsabilidad social gubernamental se ubicó en un nivel medio (62%), lo que refleja cierta desconfianza de la población respecto a la transparencia institucional, los programas sociales y la gestión municipal. En conclusión, se determinó que la percepción de responsabilidad social influye en la confianza ciudadana, por lo que resulta necesario fortalecer la transparencia y mejorar la gestión institucional para consolidar la relación entre la municipalidad y la ciudadanía.

C. Bases teóricas

A. Gestión pública

En el primer informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 1995), se menciona el paradigma de la gestión pública, resaltando la relevancia de elementos como la disposición para responder a las necesidades de los ciudadanos, el fomento de la competitividad, la flexibilidad en las acciones, la mejora en la administración de los recursos y la calidad, el fortalecimiento de la gestión central, y la garantía del rendimiento, control y rendición de cuentas.

De acuerdo con O'Toole (2017), la administración pública es responsable de gestionar los recursos financieros, humanos y materiales del gobierno con el fin de ofrecer servicios a la ciudadanía. Esto abarca tareas como la planificación, organización, dirección y supervisión de los recursos públicos,

también la gestión pública puede entenderse como el conjunto de actividades llevadas a cabo por las entidades gubernamentales para gestionar y distribuir los recursos del Estado con el propósito de cumplir sus objetivos, como ofrecer servicios a la población, regular la economía y proteger los intereses nacionales. Según Pollitt y Bouckaert (2017), principios como la eficiencia, eficacia, equidad y transparencia son esenciales en la gestión pública, ya que permiten que las organizaciones del sector público funcionen de manera efectiva y eficiente (p. 24). De igual manera, Hood (2016) describe la gestión pública como el conjunto de acciones realizadas por las organizaciones del gobierno para alcanzar sus objetivos dentro del marco de la administración pública (p. 68). En ese orden de ideas se define la gestión pública es el conjunto de actividades a través del cual las instituciones gubernamentales gestionan, coordinan y supervisan los recursos disponibles (humanos, financieros y materiales) con el fin de proporcionar servicios eficaces y de calidad a la población. Su propósito es asegurar el bienestar de la ciudadanía, promover el desarrollo económico y social, y administrar correctamente los recursos del Estado, garantizando transparencia, justicia y responsabilidad en todas las acciones del sector público, también lo señalado por Barrios-Hernández y colaboradores (2019), la gestión pública tiene un rol crucial en el impulso de la competitividad de las organizaciones, ya que facilita una coordinación eficaz y un aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles, no obstante, en el ámbito de la administración pública, la implementación de estrategias ha estado mayormente orientada hacia objetivos internos, dejando de lado factores externos, y enfrentando desafíos como la burocracia excesiva y la escasez de personal capacitado

Las dimensiones de la gestión pública son:

Dimensión 1: Procesos

Se trata de todas las responsabilidades fiscales del acreedor, que se sitúan entre el monto o la cantidad de beneficios líquidos utilizados para calcular el tipo impositivo y la cantidad de impuestos que deben pagarse al gobierno o a los estados. En consecuencia, se trata de una ratio que se calcula para evaluar las proporciones dentro de una organización y los impuestos que los contribuyentes pagan al Estado.

En ese sentido los procesos en la gestión pública consisten en una serie de actividades orientadas a convertir los recursos y las situaciones particulares en resultados que beneficien a la comunidad, abarcan la planificación estratégica, la toma de decisiones, la distribución y ejecución de recursos, así como el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos. En el contexto de las municipalidades del Perú, la gestión de estos procesos debe cumplir con las normativas tanto nacionales como locales, asegurando que los servicios públicos sean accesibles, transparentes y de calidad para los ciudadanos, en ese orden Bryson y George (2020), sostienen que los procesos representan un enfoque estratégico para las organizaciones públicas y otras entidades, que abarca tanto la formulación como la implementación de estrategias, y generalmente incluye la planificación estratégica y el aprendizaje continuo en esta área.

Dimensión 2: Acciones gubernamentales

Teniendo en cuenta a Martínez et al (2020) Las acciones del Estado son esenciales para el progreso de un país, ya que los instrumentos y políticas disponibles, si se utilizan de manera adecuada, pueden generar una diferencia significativa entre el antes y el después de su implementación, considerando lo más relevante son los resultados de las acciones gubernamentales en la resolución de problemas en diversas áreas, no solo en el ámbito gubernamental, sino también en los sectores social, económico, político y cultural, al referirnos a las acciones gubernamentales, nos referimos tanto a las políticas económicas y sociales como a aquellas de carácter político que fortalecen la democracia y tienen un impacto en la economía o en el sector público, en ese sentido, los resultados de las acciones gubernamentales se extraen de los distintos indicadores económicos y sociales, donde las principales dificultades se centran en la obtención de información de calidad, consideramos que la fuente primordial es la información oficial, en algunos estudios se generó información adicional mediante encuestas basadas en metodologías completamente confiables (p.9). En ese contexto, las acciones gubernamentales en un municipio peruano hacen referencia a las iniciativas y decisiones tomadas por las autoridades locales, como el alcalde y el concejo municipal, para administrar y gestionar los recursos, servicios y el bienestar de la población,

incluyen la implementación de políticas públicas y el desarrollo de programas y proyectos en diversas áreas como salud, educación, infraestructura, seguridad, medio ambiente, cultura y economía, entre otras.

Estas acciones tienen como objetivo atender las necesidades de los ciudadanos, fomentar el desarrollo sostenible del municipio y garantizar la participación de la comunidad en las decisiones. En Perú, las municipalidades gozan de autonomía administrativa, económica y política, lo que les permite organizar y coordinar actividades locales dentro del marco legal, en beneficio de la población.

Dimensión 3: Toma de decisiones

Es frecuente que las autoridades municipales se enfrenten a ciertos problemas con un grado considerable de incertidumbre en la toma de decisiones, es posible que esta situación sea producto de la falta de información, aunque pueda disponerse de muchos datos, sin embargo, el tener muchos datos sobre un asunto específico no es suficiente para decidir correctamente, es necesario procesar esos datos en una información clara.

El uso de la información, entendida como un conjunto de datos debidamente organizados, resulta útil para establecer las bases de cualquier función municipal, así como facilitar una comunicación más estrecha entre la comunidad y sus autoridades. Por otro lado, el disponer de información fresca o actualizada ayuda a realizar mejor las tareas de planeación, programación, evaluación y control de la gestión municipal. (Aguera y Oroza 2021 p.67) En ese sentido, la toma de decisiones en un municipio del Perú, es el proceso mediante el cual las autoridades municipales, encabezadas por el alcalde y el concejo municipal, analizan, evalúan y seleccionan las acciones a seguir para abordar las necesidades y prioridades de la comunidad local, inmiscuyendo la identificación de problemas, la elaboración de soluciones, la asignación de recursos y la implementación de políticas públicas y proyectos que busquen mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En ese orden, la toma de decisiones se basa en principios de participación ciudadana, transparencia y legalidad, lo que significa que los residentes tienen la oportunidad de influir en las decisiones a través de mecanismos de consulta, audiencias públicas o juntas vecinales, teniendo en cuenta, estas decisiones

deben organizarse con los lineamientos nacionales y regionales, buscando siempre el desarrollo sostenible y la equidad social dentro del municipio.

Teorías científicas que respalda la gestión pública:

La Teoría de la Nueva Gestión Pública, planteada por Christopher Hood (1991), propone que las entidades estatales incorporen métodos de gestión propios del sector privado con el propósito de incrementar la eficiencia, la eficacia y la calidad en la prestación de los servicios públicos. Este enfoque resalta la importancia de orientar la administración hacia el logro de resultados, promover la descentralización administrativa, evaluar el desempeño institucional y optimizar el uso de los recursos públicos. Bajo esta perspectiva, la gestión pública debe priorizar la provisión de servicios eficientes y de calidad para la ciudadanía, fortaleciendo al mismo tiempo la transparencia y la rendición de cuentas.

La Teoría de la Gobernanza Pública plantea que la administración pública contemporánea debe sustentarse en la colaboración entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil para el diseño y ejecución de políticas públicas. De acuerdo con R. A. W. Rhodes (1996), la gobernanza comprende un proceso de interacción y coordinación entre distintos actores sociales con la finalidad de mejorar la toma de decisiones y fortalecer la gestión del gobierno. Este enfoque destaca la relevancia de la participación ciudadana, la transparencia y la articulación entre instituciones para alcanzar una gestión pública más eficiente, participativa y orientada al fortalecimiento democrático.

La Teoría de la Administración Pública Tradicional, sustentada en los aportes de Max Weber (1922), plantea que la gestión del Estado debe organizarse a partir de un modelo burocrático estructurado, basado en reglas formales, niveles jerárquicos definidos y procedimientos previamente establecidos. Este enfoque tiene como finalidad asegurar la legalidad, la objetividad y la eficiencia en el funcionamiento de la administración pública. Dentro del campo de la gestión pública, esta teoría destaca la relevancia de una adecuada organización institucional, la planificación administrativa y el respeto por las normativas, con el propósito de garantizar una correcta provisión de los servicios públicos a la ciudadanía.

Variable Y: Satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana en un municipio peruano se refiere al grado en que los ciudadanos perciben que la gestión municipal y los servicios públicos satisfacen sus necesidades y expectativas. Según la investigación de Pardo, H. (2018), existe una relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de los residentes en la provincia de Cajatambo, Lima, destaca que una gestión municipal eficiente, que aplica adecuadamente herramientas administrativas como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), se correlaciona con una mayor satisfacción ciudadana en aspectos como el tiempo de atención, el trato en el servicio y la infraestructura municipal (p. 62). Se denota que la satisfacción ciudadana en un municipio se refiere al nivel de conformidad y percepción positiva que tienen los ciudadanos respecto a la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos y la gestión municipal. Esta satisfacción no solo depende del cumplimiento de las necesidades básicas de la comunidad, sino también de factores como la transparencia, la participación ciudadana y la confianza en las autoridades locales, teniendo presente que un municipio que responde de manera efectiva a las expectativas de sus ciudadanos fortalece el sentido de pertenencia y la legitimidad de su gestión.

Las dimensiones de la satisfacción ciudadana son:

Dimensión 1: Calidad

Es la medida de la habilidad que tiene la compañía para producir beneficios en sus propietarios, incluidos los beneficios no distribuidos. Es la cantidad de fondos propios utilizados, excluida la deuda. La fórmula compara el beneficio neto con los fondos propios, que es el beneficio que cada socio ha recibido por su inversión.

Dimensión 2: Servicio

Se trata de aquella que es capaz de demostrar que sus activos se utilizan de forma eficiente, independientemente del coste de su financiación, y que puede producir ingresos suficientes para pagar equitativamente a propietarios y prestamistas. Sin comparar los recursos internos y externos, también relaciona las distintas ventajas de la inversión. La rentabilidad, por tanto, es la medida de lo bien que una organización utiliza sus recursos sin tener en cuenta los diferentes gastos necesarios para financiarlos.

Dimensión 3: Valor percibido

También denominado margen sobre ventas, permite calcular el beneficio obtenido durante un año determinado en relación con las ventas netas durante el mismo periodo de tiempo. Es lo que se conoce como indicadores de productividad y margen sobre ventas.

Teorías científicas que respalda la satisfacción ciudadana:

La Teoría de la Confirmación de Expectativas,

Propuesta por Richard L. Oliver en 1980, sostiene que la satisfacción del usuario surge cuando el desempeño del servicio recibido alcanza o supera las expectativas iniciales del usuario. Por el contrario, cuando el servicio percibido es menor a lo esperado, se genera insatisfacción. En el ámbito de la gestión pública, esta teoría explica que el nivel de satisfacción ciudadana está relacionado con el grado en que los servicios municipales responden a las expectativas de la población, especialmente en aspectos como la eficiencia, la transparencia y la calidad en la atención brindada.

La Teoría de la Calidad del Servicio (SERVQUAL),

planteada por Parasuraman et al (1988) explican que el nivel de satisfacción de los usuarios se genera a partir de la comparación entre las expectativas que tienen sobre un servicio y la percepción del desempeño realmente recibido. Este modelo analiza cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. En el contexto de la administración pública, esta teoría indica que la satisfacción ciudadana se incrementa cuando las instituciones brindan servicios de calidad, oportunos y alineados con las necesidades y expectativas de la población.

La Teoría del Valor Público

Formulada por Mark H. Moore (1995), señala que la finalidad fundamental de las instituciones del Estado es producir beneficios y valor para la sociedad mediante políticas, servicios y decisiones orientadas al bienestar colectivo. Desde esta perspectiva, la satisfacción de la ciudadanía constituye un indicador relevante para evaluar el valor público generado por el gobierno, ya que refleja la percepción de los ciudadanos respecto a la eficacia, legitimidad y calidad de la gestión pública desarrollada por las entidades gubernamentales.

D. Marco conceptual

Administración:

Consiste en gestionar y organizar las actividades laborales de forma efectiva y eficiente, trabajando con y a través de otras personas para alcanzar los objetivos de la organización (Robbins y Coulter 2021)

Administración pública

Se refiere al conjunto de instituciones, estructuras y procedimientos a través de los cuales el Estado organiza y dirige los recursos públicos, implementa políticas gubernamentales y presta servicios a la población, actuando conforme al marco normativo y a criterios de eficiencia. (OCDE, 2021).

Calidad;

nivel de cumplimiento de un producto o servicio con ciertos requisitos, basado en sus características inherentes. Organización Internacional de Normalización (ISO 9000:2015)

Desarrollo sostenible:

Es un enfoque de crecimiento que procura atender las necesidades actuales sin poner en riesgo la posibilidad de que las generaciones futuras cubran las suyas, su fundamento radica en el equilibrio entre tres dimensiones esenciales: la económica, la social y la ambiental.

Eficiencia administrativa

Se entiende como la utilización planificada y óptima de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para alcanzar resultados oportunos y con estándares de calidad en la gestión pública, reduciendo gastos, tiempos de ejecución y trámites superfluos.

Plataforma digital de gestión documental

Se define como una solución tecnológica destinada a organizar y controlar documentos en formato electrónico, facilitando su registro, ordenamiento, conservación y consulta de manera segura. Este tipo de sistema optimiza y automatiza los procedimientos administrativos, disminuye el uso de soporte físico y asegura la disponibilidad oportuna de la información. Asimismo, fortalece la transparencia, promueve la interoperabilidad entre entidades y favorece los procesos de modernización en el sector público (Archivo General de la Nación, 2020; OCDE, 2020).

Procesos:

Es una serie de tareas o actividades conectadas entre sí que se ejecutan de forma ordenada para alcanzar un propósito determinado. Consiste en convertir insumos en resultados a través de una secuencia lógica de acciones.

Satisfacción:

Es una emoción que puede ser positiva o negativa, dependiendo de si el desempeño percibido de un producto o servicio se ajusta, supera o no alcanza las expectativas del consumidor. (Kotler y Keller 2016)

Seguridad de la información

Se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y controles técnicos y administrativos orientados a proteger los datos institucionales, garantizando su confidencialidad, exactitud y disponibilidad dentro de los entornos digitales.

Servicio:

Consiste en una acción o ejecución proporcionada por una entidad a otra, caracterizándose por su naturaleza intangible y sin implicar un cambio de propiedad. (Kotler y Keller 2016)

Transformación digital

Se concibe como el proceso por el cual las instituciones públicas incorporan y utilizan herramientas tecnológicas digitales para rediseñar sus procedimientos internos, optimizar su desempeño organizacional y elevar la calidad de los servicios ofrecidos a la población.

Transparencia institucional

Hace referencia al principio que guía la gestión pública para garantizar que la información institucional sea clara, disponible y difundida en el momento oportuno, promoviendo la rendición de cuentas, la supervisión ciudadana y el fortalecimiento de la confianza en las entidades del Estado.

Valor percibido:

Se entiende como el resultado de comparar los beneficios que un cliente reconoce en una oferta con los costos que debe asumir para adquirirla (Kotler y Keller 2016)

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica, 2025?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera los procesos de la gestión pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?

PE2: ¿De qué manera la acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?

PE3: ¿De qué manera la toma de decisiones de la gestión se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?

F. Justificación

- Teórica:
- La gestión pública juega un papel fundamental en el estudio y la formulación de políticas públicas, con el propósito de optimizar la gestión del Estado en sus diferentes niveles, abarcando funciones de planificación, organización, dirección y control, en ese marco, la satisfacción de los ciudadanos se constituye en un parámetro esencial para evaluar la efectividad y el impacto de las políticas y los servicios públicos brindados por las instituciones gubernamentales. El análisis de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Ica para el año 2025 tiene un respaldo teórico, ya que ofrece la oportunidad de aplicar modelos y teorías relacionadas con la gestión pública, la rendición de cuentas y la calidad en el servicio, teniendo en cuenta que teóricamente, la calidad de los servicios públicos afecta de manera directa la satisfacción de los ciudadanos, la cual refleja el desempeño de la administración pública local, toda vez que diversos estudios han demostrado que una gestión pública eficiente y transparente es crucial para crear una imagen positiva ante la ciudadanía.
- Práctica:
- En términos prácticos, evaluar la administración pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Ica es esencial para identificar áreas en las que se puede mejorar la prestación de servicios y en la toma de decisiones, donde adoptar estrategias de mejora continua y la actualización de la gestión pública son

indispensables para enfrentar los retos presentes y futuros de la ciudad, tales como el crecimiento poblacional, la infraestructura y la sostenibilidad del desarrollo.

- Metodológica:
- Desde una perspectiva metodológica, el estudio de la administración pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Ica se justifica en la utilización del método cuantitativo, que posibilite obtener un diagnóstico claro sobre la calidad de los servicios ofrecidos, . Las encuestas, y análisis documental son herramientas útiles para evaluar la percepción de los ciudadanos, mientras que el análisis de los indicadores de gestión pública aporta información cuantificable sobre la eficiencia administrativa.
- Social:
- Desde un enfoque social, la administración pública representa el medio a través del cual se busca asegurar el bienestar de los ciudadanos, donde la satisfacción ciudadana no solo refleja la calidad de los servicios prestados, sino también el nivel de confianza que la población tiene en sus autoridades locales, representando una sociedad democrática, la relación entre la administración pública y los ciudadanos debe caracterizarse por ser eficiente, transparente y enfocada en servir al interés común.
- En la Municipalidad Provincial de Ica tiene un sólido respaldo social, ya que influye directamente en cómo se percibe la legitimidad de la gestión pública, entre ellos mejorar la satisfacción de los ciudadanos contribuye a fortalecer el tejido social, promover la cohesión comunitaria y fomentar una mayor participación activa en la toma de decisiones, donde una administración local que responde a las necesidades de su población genera un impacto positivo en la calidad de vida, reduce las desigualdades sociales y promueve un ambiente de confianza mutua entre las autoridades y los ciudadanos.

G. Importancia

El estudio tiene gran trascendencia, ya que se enfoca en evaluar la calidad de los servicios públicos y la gestión del gobierno a nivel local, en un escenario donde la ciudadanía exige mayor transparencia, eficacia y cercanía de sus autoridades, esta investigación ayuda a medir el grado en que se cumplen las expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios prestados, donde la relevancia de este análisis radica en que los resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la gestión pública local, ofreciendo una base sólida para tomar decisiones que promuevan la mejora de los servicios y aumenten la confianza de la comunidad en la administración municipal, realizando un examen detallado de la satisfacción ciudadana que permitirá a las autoridades diseñar políticas públicas más eficientes y alineadas con las verdaderas necesidades de la población, por otro lado , es esencial para fortalecer los vínculos entre la administración pública y los ciudadanos, promoviendo una comprensión mutua sobre las demandas sociales y la capacidad del gobierno local para responder con un enfoque orientado a la mejora continua y al desarrollo sostenible de la ciudad,

Los principales beneficiarios del estudio son los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Ica, toda vez que al comprender mejor sus expectativas, necesidades y niveles de satisfacción, será posible implementar mejoras en los servicios públicos y la atención proporcionada por la administración local, contribuyendo así a un mayor bienestar y calidad de vida para la población, también las autoridades municipales toda vez que los resultados de la investigación proporcionarán información clave para la toma de decisiones, la creación de políticas públicas más eficaces y la optimización de los recursos destinados a la mejora de los servicios municipales, teniendo una visión más clara de las áreas que necesitan atención inmediata, también la pesquisa servirá como herramienta para la capacitación y mejora del desempeño de los funcionarios municipales, ayudando a identificar brechas en la calidad del servicio y promoviendo la adopción de mejores prácticas en la atención al ciudadano. Por otro lado, las

organizaciones que colaboran con la administración pública se beneficiarán al contar con datos claros sobre la satisfacción de los ciudadanos, lo que les permitirá contribuir de manera más efectiva en la promoción de cambios y en el seguimiento de la implementación de políticas públicas

En ese orden de ideas, los hallazgos ayudarán a las autoridades locales a comprender mejor las necesidades y expectativas de la población, facilitando la creación de políticas públicas más adecuadas y efectivas, toda vez que al analizar la satisfacción ciudadana, el estudio impulsará una mayor transparencia en la gestión pública y una rendición de cuentas más eficaz por parte de la administración municipal, lo que contribuirá a una relación más cercana y de confianza entre los ciudadanos y sus autoridades, en ese contexto la finalidad de la pesquisa es determinar la relación entre la gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad de la provincia de Ica, donde la indagación incentivará la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión pública, promoviendo el involucramiento de la población en los asuntos locales a partir del conocimiento de sus percepciones y opiniones, , así mismo el estudio ofrecerá información valiosa para otros investigadores interesados en el tema , abriendo así la puerta a futuras investigaciones y desarrollos teóricos en el área de la gestión pública

H. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo la gestión pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.

b. Objetivos específicos

OE1: Determinar cómo los procesos de la gestión pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025

OE2: Determinar cómo la acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025

OE3: Determinar cómo la toma de decisiones de la gestión se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025

I. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

La gestión pública se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica, 2025.

b. Hipótesis específicas

HE1: Los procesos de la gestión pública se relacionan significativamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025

HE2: La acción Gubernamental se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.

HE3: La toma de decisiones de la gestión se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.

J. Variables de la investigación

a. Variable X:

- Gestión publica

b. Variable Y:

Satisfacción ciudadana.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

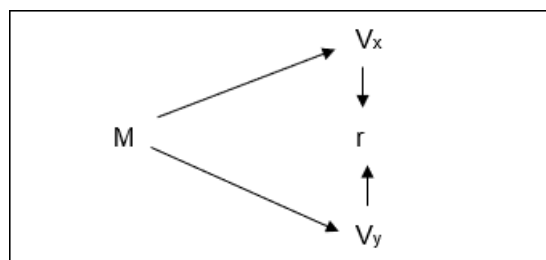
Según CONCYTEC (2018), la investigación fue aplicada, tiene como propósito ampliar el conocimiento sobre los fenómenos observados en el entorno. Aunque no busca experimentar o alterar dichos fenómenos, sí pretende utilizar la información obtenida para aplicar los conocimientos en el ámbito correspondiente.

b. Diseño de investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental, siguiendo la definición de Valderrama (2014), quien señala que en este tipo de estudios no se manipulan las variables independientes, ya que los hechos ocurrieron antes del inicio de la investigación (p. 178), lo que implica que las variables se mantienen sin alteraciones. Asimismo, se clasificó como un estudio de corte transversal, conforme a lo indicado por Ñaupás et al. (2018 a), quienes lo describen como aquel que recolecta datos en un único momento temporal. Además, se consideró un estudio correlacional, según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2003), quienes afirman que este diseño analiza la relación entre variables. Por último, se definió como descriptivo, de acuerdo con Arias F. (2012 a), quien lo conceptualiza como el proceso de caracterización de un evento, fenómeno, individuo o grupo con el propósito de identificar su estructura o comportamiento (p. 24).

Figura 1.

Esquema de investigación.



Donde:

M = Muestra

VX: Gestión pública:

VY: Satisfacción ciudadana

R = Relación

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

A juicio de Hernández y Mendoza (2018), se entiende como una estructuración de perspectivas y factores que conforman un determinado contexto o situación. En el estudio, la población estuvo compuesta por 112 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ica.

b. Muestra

Según Arias, F. (2012), "la muestra es un grupo representativo y reducido extraído de la población accesible" (p. 81). En el presente estudio, se empleó un muestreo probabilístico con un nivel de confianza del 95%, utilizando la siguiente fórmula:

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

I. Donde:

n = Muestra.

Z = Valores críticos de la distribución normal estándar: Donde Z de 95% (0.4750 = 1.96.)

p = Éxito.

q = Fracaso. (1 - p)

E = Error 5%.

N = Población

Resolución:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 112}{(0.05)^2 (112 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 87$$

n=87 servidores

Se considero una muestra de 87 servidores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Ica.

Muestreo

El estudio emplea la técnica de muestreo probabilístico. De acuerdo con Hernández et al. (2014), este método se basa en la selección de una muestra en la que todos los integrantes de la población tienen igual posibilidad de ser escogidos.

Técnica de recolección de datos

Se aplicaron las técnicas de encuesta y análisis documental. Según Münch y Ángeles (2012 a), estas técnicas se fundamentan en la recopilación de datos a partir de la muestra (p. 70). Asimismo, Herrero (1997) señala que el análisis documental permite obtener información veraz y confiable (p. 44).

C. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos. De acuerdo con Münch y Ángeles (2012 b), este consiste en un formato validado que contiene preguntas diseñadas específicamente para analizar el problema de investigación (p. 71). Esto implica que las preguntas estarán fundamentadas en los indicadores asociados a las variables del estudio. Además, se empleará una ficha de contenido.

- Variable X:

Se diseñaron un total de 10 preguntas, distribuidas entre las dimensiones del estudio de la siguiente manera: la dimensión procesos incluye 4 preguntas, la dimensión acción gubernamental cuenta con 3 preguntas y la dimensión toma de decisiones abarca 3 preguntas. La medición se realizó utilizando la escala de Likert.

1: Totalmente en desacuerdo.

2: En desacuerdo.

3: Indeciso.

4: De acuerdo.

5: Totalmente de acuerdo.

- Variable Y:

Se incluyeron 10 preguntas, distribuidas en las siguientes dimensiones: la dimensión calidad comprende 3 preguntas, la dimensión servicio contiene 4 preguntas y la dimensión valor percibido abarca 3 preguntas. La evaluación se llevó a cabo mediante la escala de Likert.

1: Totalmente en desacuerdo.

2: En desacuerdo.

3: Indeciso.

4: De acuerdo.

5: Totalmente de acuerdo

D. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

La información recopilada de forma clara y precisa será organizada en tablas de contingencia para examinar cada variable vinculada a la educación financiera y su relación con el endeudamiento. El análisis descriptivo se efectuará mediante Microsoft Excel, mientras que el análisis inferencial se llevará a cabo con SPSS V25 para la comprobación de las hipótesis. Los resultados serán presentados en tablas y gráficos, lo que permitirá la elaboración de conclusiones y la generación de aportes relevantes al estudio.

III RESULTADOS

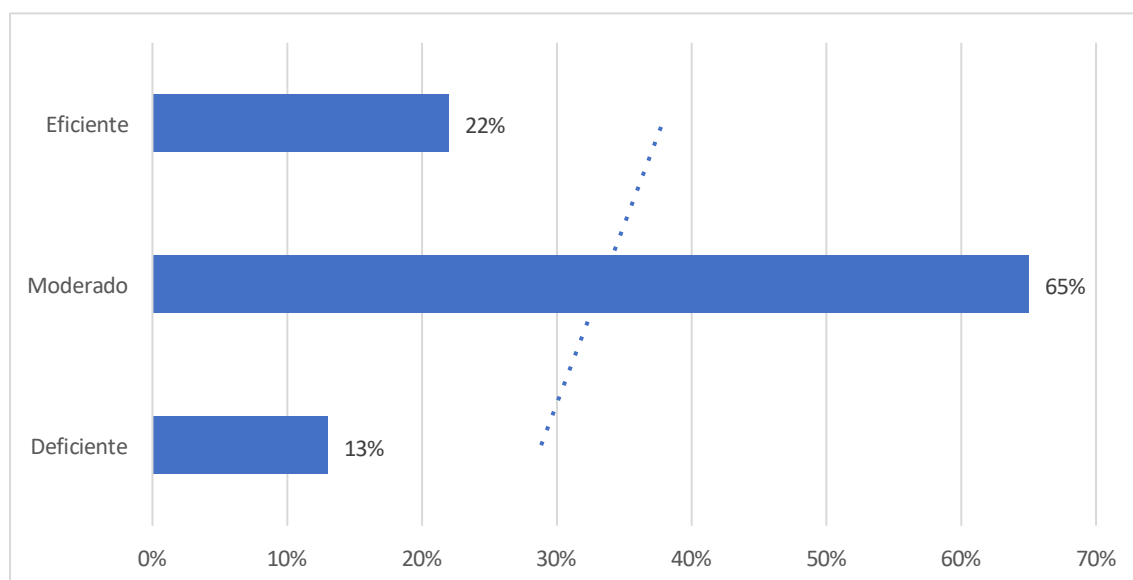
Tabla 1

Variable X: Gestión pública ciudadana en la municipalidad provincial de Ica.

Nivel	f (o)	%
Deficiente	11	13%
Moderado	57	65%
Eficiente	19	22%
Total	87	100%

Figura 2

Gestión pública ciudadana en la municipalidad provincial de Ica



La figura 1 evidencia de los 87 ciudadanos encuestados, un 65% (57) califica la gestión pública municipal como moderado, lo que indica que, aunque se reconocen ciertos avances en la administración, la prestación de servicios y el cumplimiento de funciones, todavía persisten limitaciones que impiden considerarlo plenamente eficiente, por otro lado un 22% (19 participantes) percibe la gestión como eficiente, lo que demuestra que cerca de una quinta parte de la muestra reconoce un desempeño satisfactorio, posiblemente vinculado a mejoras específicas o experiencias positivas en determinados servicios. En contraste, un 13% (11 ciudadanos) la evalúa como deficiente, reflejando opiniones críticas relacionadas con demoras, atención inadecuada o limitada efectividad en la solución de problemas.

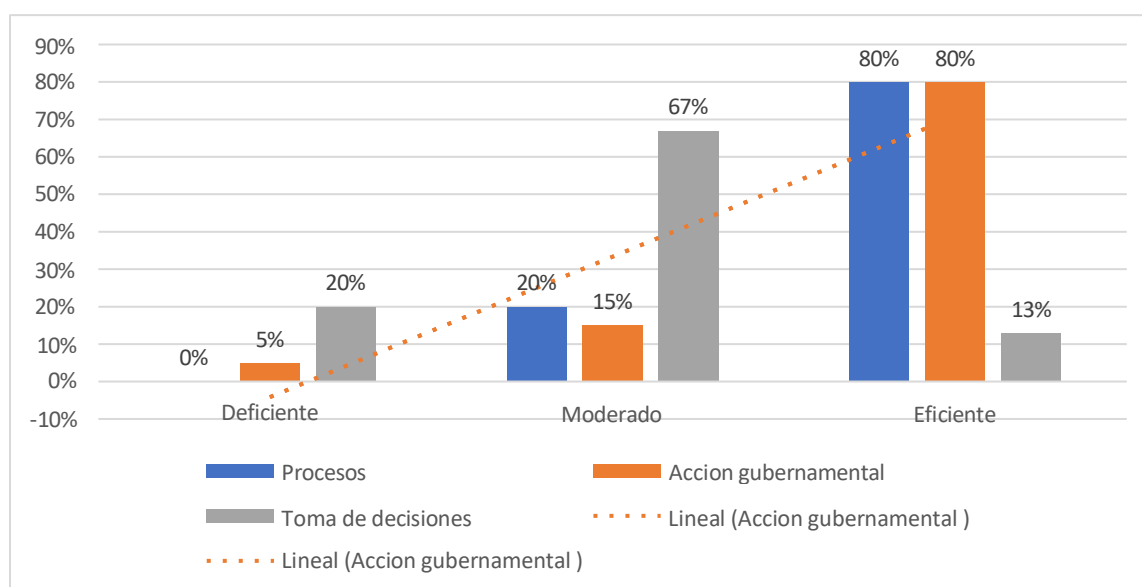
Tabla 2

Dimensiones de la gestión pública ciudadana

Procesos			Acción Gubernamental		Toma de decisiones	
Nivel	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Deficiente	0	0%	4	5%	17	20%
Moderado	17	20%	13	15%	58	67%
Eficiente	70	80%	70	80%	12	13%
Total	87	100%	87	100%	87	100%

Figura 3

Dimensiones de la gestión pública ciudadana



Se observa en la figura 2, en cuanto a la dimensión Procesos, el 80% la califica como eficiente, el 20% como moderada y 0% como deficiente, lo que evidencia una valoración ampliamente positiva de los procedimientos administrativos y su adecuado funcionamiento. De manera similar, en Acción gubernamental, el 80% la considera eficiente, el 15% moderada y el 5% deficiente, reflejando una percepción favorable sobre la ejecución de políticas municipales, aunque con un reducido sector crítico. En contraste, la Toma de decisiones presenta resultados menos favorables: el 67% la ubica en nivel moderado, el 20% en deficiente y solo el 13% en eficiente, lo que indica debilidades en la capacidad decisoria. Se denota que, la gestión muestra posición operativa, pero requiere fortalecer los mecanismos de decisión para lograr mayor eficiencia integral.

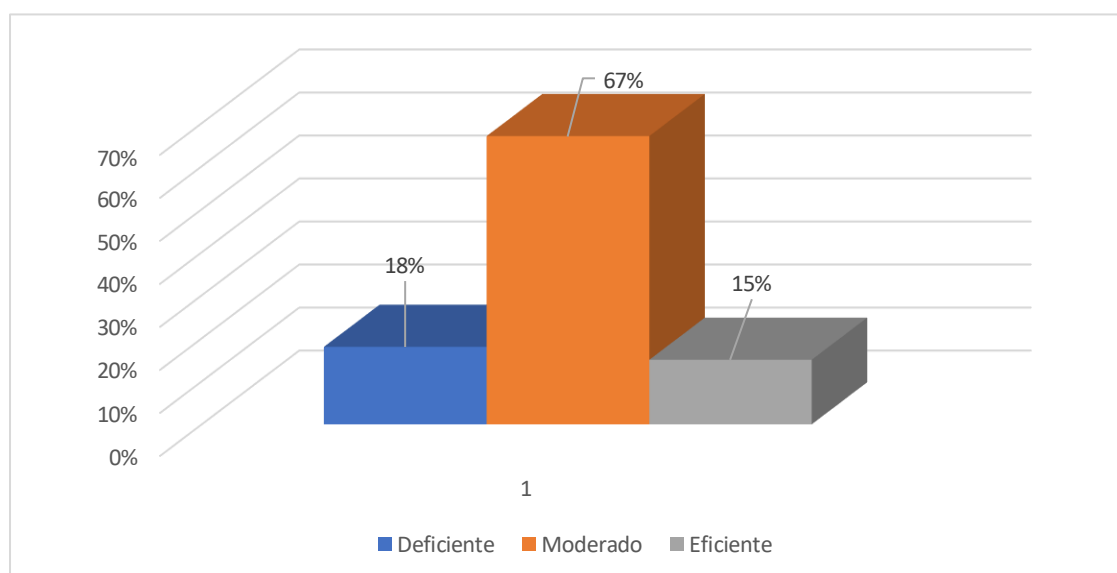
Tabla 3

Variable Y: Satisfacción ciudadana

Nivel	f (o)	%
Deficiente	16	18%
Moderado	58	67%
Eficiente	13	15%
Total	87	100%

Figura 40

Satisfacción ciudadana



Los resultados evidencian que 58 encuestados (67%) perciben la satisfacción en un nivel moderado, lo que indica que los servicios municipales cumplen solo parcialmente con las expectativas de la población y aún requieren mejoras en su calidad y eficiencia. Asimismo, 16 ciudadanos (18%) consideran que la satisfacción es deficiente, lo que refleja percepciones negativas respecto a la atención y a la capacidad de respuesta institucional. En contraste, 13 participantes (15%) califican el servicio como eficiente, mostrando una valoración positiva pero minoritaria. Se denota, una percepción moderada, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la gestión pública y optimizar la atención al ciudadano.

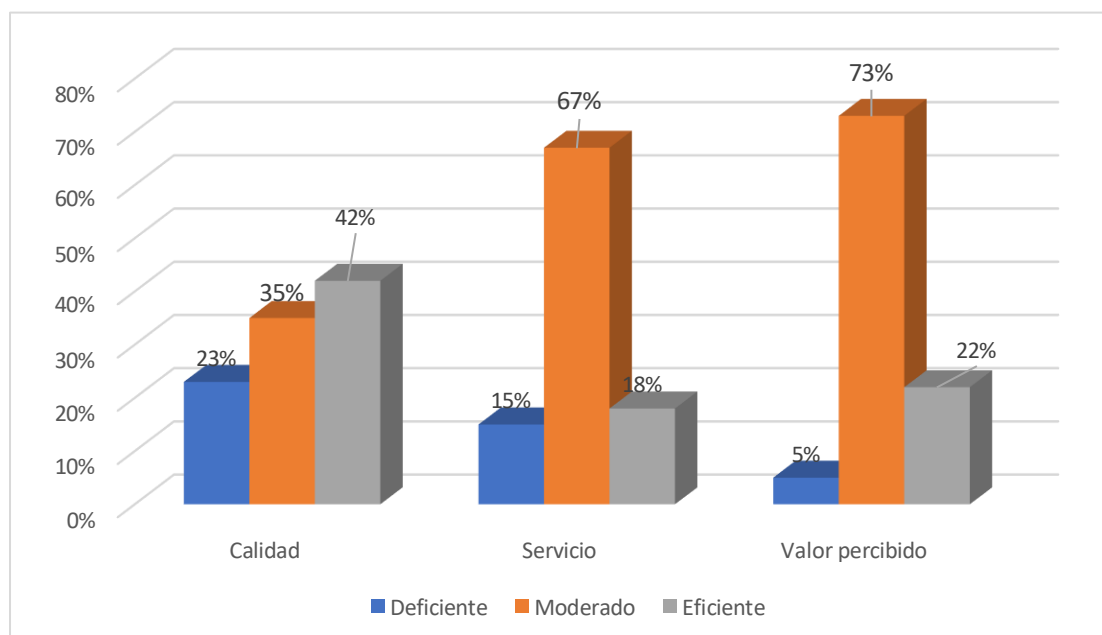
Tabla 4

Dimensiones de la satisfacción ciudadana

	Calidad		Servicio		Valor percibido	
Nivel	f(0)	%	f(0)	%	f(0)	%
Deficiente	20	23%	13	15%	4	5%
Moderado	30	35%	58	67%	64	73%
Eficiente	37	42%	16	18%	19	22%
Total	87	100%	87	100%	87	100%

Figura 5

Dimensiones de la satisfacción ciudadana



Los hallazgos muestran que, en la dimensión calidad, 37 ciudadanos (42%) perciben un nivel eficiente, 30 (35%) lo consideran moderado y 20 (23%) deficiente, lo que indica que, aunque una parte importante valora positivamente la calidad de los servicios municipales, aún existen percepciones de limitaciones. En la dimensión servicio, predomina el nivel moderado con 58 ciudadanos (67%), seguido del eficiente (18%) y deficiente (15%), evidenciando que la atención es aceptable, pero requiere mejoras. Respecto al valor percibido, 64 ciudadanos (73%) lo califican como moderado, 19 (22%) eficiente y 4 (5%) deficiente. En general, predomina el nivel moderado, lo que sugiere fortalecer la gestión pública para mejorar la atención y el valor de los servicios municipales.

Tabla 5

Gestión pública y Satisfacción ciudadana

			Satisfacción	Ciudadana		
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Gestión	Deficiente	N	10	1	0	11
pública		%	88%	12%	0%	100%
	Moderado	N	6	47	4	57
		%	10%	82%	8%	100%
	Eficiente	N	0%	10	9	19
		%	0%	54%	46%	100%
Total		N	16	58	13	87
		%	18%	67%	15%	100%

Los resultados evidencian que cuando la gestión pública es percibida como deficiente, predomina también una baja satisfacción ciudadana, ya que 10 ciudadanos (88%) califican la satisfacción como deficiente y 1 (12%) como moderada, sin registrarse niveles eficientes. En cambio, cuando la gestión pública es moderada, la mayoría (47 ciudadanos, 82%) percibe una satisfacción moderada, mientras que 10% la considera deficiente y 8% eficiente. Asimismo, cuando la gestión pública es eficiente, 54% percibe una satisfacción moderada y 46% eficiente, sin niveles deficientes. En conjunto, los resultados señalan una relación positiva, indicando que una mejor gestión pública se asocia con mayores niveles de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales.

Tabla 6

Satisfacción ciudadana y Procesos

			Satisfacción	Ciudadana		
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Procesos	Moderado	N	3	10	4	17
		%	17%	58%	25%	100%
	Eficiente	N	13	48	9	70
		%	19%	69%	12%	100%
Total		N	16	58	13	87
		%	18	67	15	100%

Los resultados muestran que cuando los procesos institucionales se perciben como moderados, 10 ciudadanos (58%) reportan una satisfacción moderada, 4 (25%) la califican como eficiente y 3 (17%) como deficiente. Esto indica que una valoración intermedia de los procesos administrativos tiende a generar también niveles medios de satisfacción en la población. Por otra parte, cuando los procesos son considerados eficientes, 48 ciudadanos (69%) manifiestan una satisfacción moderada, 9 (12%) eficiente y 13 (19%) deficiente. Aunque predomina la satisfacción moderada, la mejora en los procesos administrativos se relaciona con percepciones más favorables del servicio. En general, se evidencia el predominio del nivel moderado de satisfacción ciudadana, lo que sugiere la necesidad de fortalecer y optimizar los procesos municipales para mejorar la experiencia de los usuarios.

Tabla 7

Satisfacción ciudadana y Acción gubernamental.

			Satisfacción	Ciudadana		
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Acción	Deficiente	N	3	1	0	4
gubernamental		%	67%	33%	0%	100%
	Moderado	N	7	6	0	13
		%	56%	44%	0%	100%
	Eficiente	N	6	51	13	70
		%	8%	73%	19%	100%
Total		N	16	58	13	87
		%	18%	67%	15%	100%

Los resultados muestran que cuando la acción gubernamental es percibida como deficiente, 3 ciudadanos (67%) presentan satisfacción deficiente y 1 (33%) moderada, sin registrarse niveles eficientes, lo que evidencia que una gestión limitada genera percepciones negativas en la población. Cuando la acción gubernamental es moderada, 7 ciudadanos (56%) califican la satisfacción como deficiente y 6 (44%) como moderada, lo que indica que una gestión intermedia aún no logra altos niveles de satisfacción. En cambio, cuando la acción gubernamental es eficiente, 51 ciudadanos (73%) manifiestan satisfacción moderada, 13 (19%) eficiente y 6 (8%) deficiente. Se observa, que una mejor acción gubernamental se relaciona con mayores niveles de satisfacción ciudadana, aunque predomina una valoración moderada.

Tabla 8
Satisfacción ciudadana y
Toma de decisiones.

			Satisfacción	Ciudadana		
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Toma	Deficiente	N	10	8	0	18
de		%	58%	42%	0%	100%
decisiones	Moderado	N	6	45	7	58
		%	10%	78%	12%	100%
	Eficiente	N	0	6	5	11
		%	0%	50%	50%	100%
Total		N	16	59	12	87
		%	18%	68%	14%	100%

Del total de encuestados, los resultados indican que cuando la toma de decisiones es percibida como deficiente, 10 ciudadanos (58%) presentan satisfacción deficiente y 8 (42%) moderada, sin registrarse niveles eficientes, lo que refleja que una gestión inadecuada influye negativamente en la percepción ciudadana. Cuando la toma de decisiones es moderada, 45 ciudadanos (78%) reportan satisfacción moderada, mientras que 6 (10%) la consideran deficiente y 7 (12%) eficiente, evidenciando que una gestión intermedia genera percepciones similares de satisfacción. En cambio, cuando la toma de decisiones es eficiente, 6 ciudadanos (50%) manifiestan satisfacción moderada y 5 (50%) eficiente, sin niveles deficientes. En conjunto, se observa que una mejor toma de decisiones se relaciona con mayores niveles de satisfacción ciudadana, aunque predomina una valoración moderada.

3.1 Contrastación de hipótesis

H1: Hay relación significativa entre las variables de estudio (X, Y).

H0: No hay relación significativa entre las variables de estudio (X, Y).

Donde: H0: $\rho_s \leq 0$

H1: $\rho_s > 0$

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de Spearman,

Determinación del nivel de significancia:

La prueba de hipótesis se ejecutó con los datos hallados, con un 95% de nivel de confianza

y un error permisible del 5%, habiendo usado la formula siguiente:

(Alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Numero de datos

Prueba estadística Prueba t -Student para probar la significancia el valor de la correlación dada por la ecuación siguiente:

$$t = r_s * \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Cálculo del estadístico:

Tabla 9

Correlación entre la gestión pública y satisfacción ciudadana

			X	Y
Rho de Spearman	X	Coeficiente de correlación	1.000	,635*.
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	87	87
	Y	Coeficiente de correlación	,635*.	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	87	87

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0,635, lo que evidencia una relación positiva de magnitud moderada entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana, señalando que, a medida que mejora la gestión pública, también aumenta el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios y la atención que brinda la municipalidad. Asimismo, el nivel de significancia bilateral es de 0,000, valor inferior al nivel establecido ($p < 0,05$), lo que confirma que la correlación encontrada es estadísticamente significativa, en ese sentido, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana, lo que demuestra que una gestión municipal más eficiente contribuye a mejorar la percepción y satisfacción de la población.

Comprobación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Hay una relación significativa entre la dimensión 1 de la variable X y la variable Y.

H0: No hay una relación significativa entre la dimensión 1 de la variable X y la variable Y. Cálculo estadístico:

Tabla 10

Correlación entre la Satisfacción ciudadana y Procesos.

			DI1	Y
Rho de Spearman	Y	Coefficiente de correlación	1.000	,456*.
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	87	87
	DI1	Coefficiente de correlación	,456*.	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	87	87

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de 0,456, lo que indica una relación positiva de nivel moderado entre la dimensión procesos y la satisfacción ciudadana. Esto sugiere que, conforme se optimizan los procesos administrativos y operativos dentro de la gestión pública, también aumenta el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios recibidos, también, el nivel de significancia bilateral es de 0,000, valor inferior al criterio establecido ($p < 0,05$), lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa. Concluyendo que hay una relación significativa entre los procesos de la gestión pública y la satisfacción ciudadana, lo que demuestra que la mejora y eficiencia de los procedimientos administrativos contribuyen a fortalecer la percepción positiva de la población hacia los servicios municipales.

Hipótesis específica 2

H1: Hay una relación significativa entre la dimensión 2 de la variable X y la variable Y

H0: No hay una relación significativa entre la dimensión 2 de la variable X y la variable Y

Calculo estadístico:

Tabla 11

Correlación entre la Satisfacción ciudadana y la Acción gubernamental.

			DI2	Y
Rho de Spearman	Y	Coefficiente de correlación	1.000	,442*.
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	87	87
	DI2	Coefficiente de correlación	,442*.	1000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	87	87

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de 0,442, lo que indica una relación positiva de nivel moderado entre la acción gubernamental y la satisfacción ciudadana. Esto sugiere que, cuando la acción del gobierno es percibida como más eficiente, oportuna y adecuada, también tiende a incrementarse la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios y la gestión pública. Asimismo, el nivel de significancia bilateral es de 0,000, valor menor al criterio establecido ($p < 0,05$), lo que confirma que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Concluyendo que, hay una relación significativa entre la acción gubernamental y la satisfacción ciudadana, evidenciando que una gestión pública más eficiente y una adecuada actuación de las autoridades contribuyen a mejorar la percepción y satisfacción de la población.

Hipótesis específica 3

H1 Hay una relación significativa entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y

H0: No Hay una relación significativa entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y

Tabla 15

Correlación entre la Satisfacción ciudadana y la Toma de decisiones.

			DI3	Y
Rho de Spearman	Y	Coefficiente de correlación	1.000	,510*.
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	87	87
	DI3	Coefficiente de correlación	,510*.	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	87	87

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0,510, lo que evidencia una relación positiva de nivel moderado entre la toma de decisiones y la satisfacción ciudadana. Esto indica que, cuando las decisiones dentro de la gestión pública son percibidas como oportunas, transparentes y adecuadas, tiende a aumentar la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios recibidos. Conjuntamente, el nivel de significancia bilateral es de 0,000, valor menor al criterio establecido ($p < 0,05$), lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa. Concluyendo que existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la satisfacción ciudadana, evidenciando que una adecuada gestión decisional contribuye a mejorar la percepción y satisfacción de la población.

IV DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, los resultados evidencian que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,635, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana., asimismo, el nivel de significancia bilateral ($p = 0,000 < 0,05$) confirma que dicha relación es estadísticamente significativa. Esto significa que, a medida que la gestión pública se desarrolla con mayor eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de los servicios, también tiende a incrementarse el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la municipalidad. En este sentido, los resultados respaldan el planteamiento teórico que señala que el desempeño institucional se relaciona en la percepción que la ciudadanía tiene sobre la calidad de la administración pública. Estos hallazgos coinciden con el estudio de, Ramos (2024) quien halló una correlación positiva moderada (Tau-b de Kendall = 0,543) entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima, evidenciando que la modernización administrativa y la mejora de los procesos fortalecen la valoración de los usuarios hacia la gestión pública. De manera similar, Chávez (2023) reportó un coeficiente de correlación de 0,510 entre la toma de decisiones administrativas y la satisfacción ciudadana, lo que también refleja una relación positiva moderada en el ámbito municipal. Indicando que una gestión pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano contribuye a fortalecer la confianza institucional y mejorar la satisfacción de la población, aunque esta también puede estar influida por factores como la infraestructura urbana y la participación ciudadana.

Referente al objetivo específico 1, los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,456, lo que evidencia una relación positiva de nivel moderado entre la dimensión procesos y la satisfacción ciudadana, donde el nivel de significancia bilateral ($p = 0,000 < 0,05$) confirma que dicha relación es estadísticamente significativa. Esto indica que, a medida que los procesos administrativos y operativos de la gestión pública se desarrollan con mayor eficiencia, organización y transparencia, también se incrementa el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la municipalidad. Estos resultados presentan coincidencia con la pesquisa de Ramos (2024) quien identificó una correlación positiva moderada (Tau-b = 0,543) entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción ciudadana en una municipalidad

de Lima, evidenciando que la modernización de los procesos y la digitalización de los servicios fortalecen la valoración ciudadana, también Chávez (2023) reportó una correlación de 0,510 entre la toma de decisiones administrativas y la satisfacción de los usuarios. Denotando que la mejora continua de los procesos en la gestión pública favorece el acceso a los servicios, optimiza la atención y fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

En relación con el objetivo específico 2, los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,442, lo cual evidencia una relación positiva de nivel moderado entre la acción gubernamental y la satisfacción ciudadana. Asimismo, el nivel de significancia bilateral ($p = 0,000 < 0,05$) confirma que dicha relación es estadísticamente significativa. Esto indica que, cuando las acciones del gobierno local son percibidas como oportunas, eficientes y orientadas al bienestar de la población, tiende a incrementarse el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos y la gestión institucional. En este sentido, la valoración que realiza la ciudadanía sobre la administración municipal se encuentra influenciada por la manera en que las autoridades planifican y ejecutan sus decisiones y políticas. Estos resultados coinciden con investigaciones previas. En este contexto, Chávez (2023) identificó una correlación positiva moderada ($r = 0,510$) entre la toma de decisiones en la gestión pública y la satisfacción ciudadana, evidenciando que las acciones gubernamentales influyen en la percepción que tiene la población sobre la calidad de la gestión institucional. Asimismo, diversos estudios sobre gestión pública local señalan que factores como la transparencia, la participación ciudadana y la eficacia en la ejecución de políticas públicas inciden en los niveles de satisfacción y confianza hacia las instituciones. Señalando que una acción gubernamental eficiente y orientada a las necesidades de la población contribuye a fortalecer la satisfacción ciudadana, aunque esta también puede verse influida por elementos como la transparencia institucional, la participación social y la confianza en las autoridades públicas.

En relación con el objetivo específico 3, los resultados evidencian que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,510, lo que indica una relación positiva de nivel moderado entre la toma de decisiones y la satisfacción ciudadana. Asimismo, el nivel de significancia bilateral ($p = 0,000 < 0,05$) confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Estos hallazgos sugieren que, cuando las decisiones dentro de la gestión pública son percibidas como oportunas, transparentes y

orientadas al bienestar colectivo, tiende a incrementarse el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la municipalidad. Coincidiendo con la investigación de, Chávez (2023) quien identificó una correlación positiva moderada ($r = 0,510$) entre la toma de decisiones administrativas y la satisfacción ciudadana, evidenciando que la adecuada planificación y ejecución de decisiones institucionales influyen en la valoración que la población realiza sobre la gestión pública, por otro lado, Ramos (2024) reportó una correlación moderada ($\text{Tau-b} = 0,543$) entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima. Denotando que una toma de decisiones eficiente y transparente contribuye a mejorar la satisfacción ciudadana, aunque esta también puede verse influida por factores como la calidad de los servicios, la eficiencia administrativa y la participación ciudadana.

V CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se concluye que hay una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Ica, 2025. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($\rho = 0,635$; $p < 0,05$) evidencia una relación de magnitud moderada, lo que indica que el fortalecimiento de la gestión pública, reflejado en la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la calidad de los servicios, contribuye a elevar el nivel de satisfacción de la población, en ese orden de ideas, una gestión municipal orientada al ciudadano favorece una percepción más favorable sobre el desempeño institucional.
2. En relación con el objetivo específico 1, se concluye que la dimensión procesos de la gestión pública se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción ciudadana ($\rho = 0,456$; $p < 0,05$). Esto demuestra que la mejora de los procedimientos administrativos, la simplificación de trámites y la eficiencia en la atención al usuario influyen en la valoración que los ciudadanos realizan sobre los servicios municipales.
3. Respecto al objetivo específico 2, los resultados evidencian que la acción gubernamental mantiene una relación positiva y significativa con la satisfacción ciudadana ($\rho = 0,442$; $p < 0,05$). Esto indica que las acciones municipales percibidas como oportunas y orientadas al bienestar colectivo contribuyen a fortalecer la confianza y la valoración de la ciudadanía.
4. En cuanto al objetivo específico 3, la toma de decisiones en la gestión pública presenta una relación positiva y significativa con la satisfacción ciudadana ($\rho = 0,510$; $p < 0,05$), lo que resalta la importancia de adoptar decisiones transparentes y orientadas a las necesidades de la población.

VI RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Ica refuerce los instrumentos y prácticas de gestión pública orientadas al ciudadano, impulsando estrategias que prioricen la eficiencia en la administración, la transparencia institucional y la mejora permanente en la prestación de los servicios municipales, resultando adecuado establecer mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación de la gestión, que permitan detectar debilidades, e implementar acciones correctivas y optimizar la atención a la población, considerando que estas acciones contribuirán a consolidar una administración municipal más eficiente, participativa y enfocada en responder a las demandas y expectativas de la ciudadanía.
2. En relación con la dimensión procesos, se exhorta que la municipalidad promueva iniciativas de mejora continua y simplificación de los procedimientos administrativos, con el propósito de optimizar la gestión interna y disminuir los tiempos requeridos para la atención de los trámite, siendo conveniente fortalecer la incorporación de herramientas tecnológicas en los servicios municipales y desarrollar programas de capacitación dirigidos al personal en gestión por procesos, lo que favorecerá una mayor eficiencia operativa y una atención más oportuna a los ciudadanos.
3. Respecto a la acción gubernamental, se propone reforzar la planificación y ejecución de las políticas públicas locales mediante un enfoque participativo y orientado al logro de resultados, considerando pertinente fomentar espacios de interacción con la ciudadanía y establecer mecanismos de control y evaluación de las acciones municipales, a fin de asegurar que estas respondan de manera efectiva a las necesidades y prioridades de la población.
4. En cuanto a la toma de decisiones, se indica que la municipalidad promueva procesos decisionales sustentados en información técnica, análisis de datos y evidencia objetiva, considerando también la participación de los diferentes actores sociales, siendo relevante fortalecer la transparencia institucional y la comunicación con la ciudadanía, de modo que la población pueda conocer los criterios y fundamentos que

sustentan las decisiones adoptadas, lo que contribuirá a incrementar la confianza pública y la satisfacción ciudadana.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguera, R. y Oroza, J. (2021) La toma de decisiones en la administración municipal. Ponencia presentada en el IV Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, Puebla-México
- Anicama, Y. (2024). La percepción de la responsabilidad social gubernamental de la Municipalidad Provincial de Ica, 2023. Universidad Nacional San Luis Gonzaga.
<https://repositorio.unica.edu.pe/items/15c95b29-4e3e-48a0-b0a1-4cffe6e5e446>
- Banco Mundial. (2023). Indicadores de Gobernanza a nivel mundial.
<https://info.worldbank.org/governance/wgi/>
- Bañuelos, B., García, F, vega, R. y Llamas, V. (2023) Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. Revista RICSH Vol. 12, Núm. 24.
- Barrios-, K., Contreras-, J. y Olivero, E. (2019). La gestión por procesos en las pymes de Barranquilla: factor diferenciador de la competitividad organizacional. Información tecnológica, 30(2), 103-114. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Barrios-Hernández, K. del C., Contreras-Salinas, J. A., y Olivero-Vega, E. (2019). La gestión por procesos en las pymes de Barranquilla: factor diferenciador de la competitividad organizacional. Información tecnológica, 30(2), 103-114. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Celadita J. (2024). Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024. <https://goo.su/qVQSn4>
- Chacha, J., Sánchez, m J., Quimiz , J. y Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. Revista Universidad y Sociedad, 15(6), 204-213. <https://goo.su/QI25FKR>
- Chávez, J. (2023). Participación ciudadana y control gubernamental mediante audiencias públicas virtuales en la provincia de Ilo, 2021. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://goo.su/DSnssy>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). Panorama Social de América Latina y el Caribe 2023. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48652-panorama-social-america-latina-2023>
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología en Innovación Tecnológica. Lima: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología en Innovación Tecnológica.

- Fan, X., y Gao, X. (2025). El impacto de la participación ciudadana y el capital social en la satisfacción del servicio público. *Lex Localis – Revista de Autogobierno Local*. <https://doi.org/10.52152/801049>
- Flores, J. y Monterroso, H. (2023). Gestión pública y transparencia de la gestión municipal en el distrito de Ocongate, provincia de Quispicanchi - Cusco - 2022. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia Pública, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Cusco, Perú.
- Gavidia, L. y Vásquez, W. (2025) Percepción de la gestión pública y satisfacción ciudadana en Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina* 7(2):202-213. doi: 10.37518/2663-6360X2024v7n2p202
- Gómez, J. y Ancobar, D. (2024) Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Castillo Grande - Leoncio Prado Huánuco. *Rev. de Investigación y Amazonia*, Vol. 14 Núm. 18. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/view/329>
- Guevara, J. (2024) La gobernanza y el código de ética en la gestión pública del gad municipal del cantón Pastaza. <https://goo.su/66QJ8R>
- Herrero, C. (1997) La investigación en análisis documental. Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Murcia. <https://goo.su/zmJHxJ>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hood, C. (2016). *Las herramientas del gobierno* (3.^a ed.). Palgrave Macmillan.
- Hood, C. (1991). ¿Una gestión pública para todas las estaciones? *Administración Pública*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Huamaní, J., León, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V., y Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Huarcaya, R, Taípe, N. y López, V. (2024) Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa. *Revista Aula Virtual*, <http://www.aulavirtual.web.ve>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Servicios Públicos 2024. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1866/

- International Organization for Standardization (ISO). (2015). ISO 9000:2015
Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. ISO.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15ª ed.). Pearson.
- Laura, L. (2024). La comunicación externa y la satisfacción del usuario de la
Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe, Ica, 2023. Universidad Nacional
San Luis Gonzaga. <https://goo.su/PAX3uN>
- Martínez, M., García, M. y Marroquín J. et al (2020) Acciones gubernamentales y su
incidencia en el desarrollo económico de México. : Comunicación Científica,
. 207 páginas. — (Colección Conocimiento). <https://goo.su/uiITjLC>
- Moore, M. H. (1995). Crear valor público: Gestión estratégica en el gobierno. Editorial
de la Universidad de
Harvard. <https://www.hup.harvard.edu/books/978067417558>
- Münch y Ángeles (2012) Métodos y técnicas de investigación. Cuarta edición.
Editorial Trillas.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018) Metodología de la
investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis. 5a Ed. Colombia:
ediciones U.
- Oliver, R. L. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las
decisiones de satisfacción. Revista de Investigación de Mercados, 17(4), 460–
469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE (1995).
Governance in Transition: Public Management Reforms in OECD Countries.
París
- Osborne, S. P. (2010). ¿El nuevo gobierno público? Perspectivas emergentes sobre la
teoría y práctica de la gobernanza pública. Routledge.
- O'Toole, L. J. (2017). Gestión pública: Introducción práctica (5ª ed.).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Una escala de
múltiples elementos para medir la percepción de los consumidores sobre la
calidad del servicio. Revista de Comercio al Por Menor, 64(1), 12–
40. <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Pardo, C. (2018) Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de
Cajatambo, Lima 2017.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12910/Pardo_](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12910/Pardo_HCC.pdf?sequence=1&utm_source=chatgpt.com)
HCC.pdf?sequence=1&utm_source=chatgpt.com
- Pollitt, C., y Bouckaert, G. (2017). Reformas de la gestión pública: Un análisis
comparativo (4ª ed.). Oxford University Press. Publicaciones de Sage

- Pico, G. y Linzan, M. (2023) Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. <https://goo.su/5SaEBb>
- Pineda, T. (2024). La percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5793>
- Ramos, M. (2024). Gobierno digital y satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima. Repositorio ALICIA – CONCYTEC. <https://goo.su/NFiY>
- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44(4), 652–667. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x>
- Romero, J. (2024) Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/28520>
- Rivera-Fernández, G., & Fragoso-Martínez, F.-J. (2025). Gestión de la calidad en los servicios públicos: Lecciones para la gobernanza municipal y la administración centrada en el ciudadano. *Lex Localis – Revista de Autogobierno Local*. <https://doi.org/10.52152/800693>
- Rivera, P., Medrano, A., & Armada, J. (2025). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático: 42(81), 76-89. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/43216>
- Sáenz Barros, S. M., Palacio Ramírez, M. G., Gonzales Pérez, A. C., & Díaz Rojas, N. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: Revisión sistemática 2020 – 2025. *Revista InveCom*. <https://www.revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/4180>
- Sen, A. (2004). *Development as Freedom*. Nueva York: Oxford University Press.
- Weber, M. (1978). *Economía y sociedad: Un esquema de la sociología interpretativa*. Editoriales de la Universidad de California. <https://doi.org/10.1525/9780520957855>
- Zimmerman, D. W. (2025). Satisfacción ciudadana en las interacciones con la administración pública: El papel de la capacidad de respuesta y la reputación institucional. *Revista de Pensamiento Económico y Social*, 12(2). <https://n9.cl/urefi>

VIII ANEXOS

Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD “SAN LUIS GONZAGA” ESCUELA DE POSGRADO



CUESTIONARIO

VARIABLE X

El objetivo de esta técnica es obtener información relevante para el estudio titulado “Gestión pública y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Ica, 2025”.

Indicaciones: Se deben considerar las siguientes opciones y marcar con una (X).:

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable X: Gestión pública	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión 1: procesos					
1	Considera que la planificación de los procesos administrativos es fundamental para ampliar las opciones disponibles para los ciudadanos.					
2	Cree que la planificación de los procesos administrativos influye en la satisfacción de los ciudadanos					

3	Está de acuerdo en que una adecuada organización de los procesos administrativos contribuye a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana					
4	Piensa que el control de los procesos administrativos impacta positivamente en la percepción de valor por parte de los ciudadanos					
	Dimensión 2: Acción gubernamental					
5	Considera que la planificación estratégica de la acción gubernamental en la administración contribuye a mejorar la calidad esperada					
6	Está de acuerdo en que la gestión de la acción gubernamental administrativa es esencial para elevar la calidad básica					
7	Cree que una ejecución eficiente de las acciones gubernamentales en la administración permite una mejor gestión de las quejas ciudadanas					
	Dimensión 3: Toma de decisiones					
8	Considera que evaluar alternativas antes de tomar decisiones contribuye a mejorar la garantía del servicio brindado al ciudadano					
9	Está de acuerdo en que la implementación de las decisiones adoptadas favorece la mejora de la calidad esperada para atender la demanda ciudadana					
10	Cree que la ejecución efectiva de las decisiones ayuda a orientar de manera más adecuada la satisfacción de los ciudadanos					

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable Y: Satisfacción ciudadana	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión 1: calidad					
1	Considera que es fundamental mejorar la calidad básica para incrementar la satisfacción ciudadana					
2	Está de acuerdo en que la acción gubernamental por parte de la administración pública es necesaria para optimizar la calidad esperada					
3	Cree que la calidad deseada es el resultado de un adecuado proceso de planificación en la administración					
	Dimensión 2: Servicios					
4	Está de acuerdo en que una mejor gestión de las quejas ciudadanas en el servicio facilitará la toma de decisiones más efectivas					
5	Considera que garantizar la calidad del servicio para satisfacer la demanda ciudadana es un aspecto clave en los procesos administrativos					
6	Cree que es fundamental mejorar el entorno comunitario para aumentar la satisfacción de los ciudadanos					
7	Está de acuerdo en que la mejora del entorno es una responsabilidad de la administración para ofrecer un mejor servicio					
	Dimensión 3: Valor percibido					
8	Considera que ofrecer más opciones contribuye a mejorar la satisfacción ciudadana					

9	Cree que la personalización del servicio aporta valor y favorece la satisfacción de los ciudadanos					
10	Está de acuerdo en que mejorar la personalización del servicio dentro de la institución es una responsabilidad de la administración pública					

2.8.3 Matriz de consistencia:

Título: Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?	Determinar cómo la gestión pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025	La gestión pública se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica, 2025.	Variable X: Gestión pública. Dimensiones: - Procesos - Acción gubernamental - Toma de decisiones.	Tipo: Aplicado. Nivel: Correlacional-transversal. Diseño: No experimental Población: Conformada por 112 servidores. Muestra: Conformada por 87 servidores. Técnica de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿De qué manera los procesos de la gestión pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?	II. OE1: Determinar cómo los procesos de la gestión pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025	HE1: Los procesos de la gestión pública se relacionan significativamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025		
PE2: ¿De qué manera la acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?	III. OE2: Determinar cómo la acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025	HE2: La acción Gubernamental se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.		
PE3: ¿De qué manera la toma de decisiones de la gestión se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025?	IV. OE3: Determinar cómo la toma de decisiones de la gestión se relaciona con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025 V.	HE3: La toma de decisiones de la gestión se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.	Variable Y: Satisfacción ciudadana. Dimensiones: - Calidad - Servicio - Valor percibido	

K. Operacionalización de variables

Tabla 13

Matriz de operacionalización de variable (X):

Título: Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión pública.	Conjunto de procedimientos, determinaciones y actividades desarrolladas por las entidades estatales con el propósito de administrar recursos, formular y ejecutar políticas públicas, así como brindar servicios a la población de manera efectiva, eficiente y con transparencia. (Osborne S. 2010)	Se medirá a través de las dimensiones de procesos, acción gubernamental y toma de decisiones.	Procesos.	• Planificación • Organización • Control
			Acción gubernamental.	• Programación • Dirección • Ejecución
			Toma de decisiones.	• Alternativas • Acción

Tabla 14

Matriz de operacionalización de variable (Y):

Título: Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica,2025.				
Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Satisfacción ciudadana	Se refiere al nivel de aceptación o percepción favorable que poseen los ciudadanos sobre los servicios y acciones realizadas por instituciones gubernamentales o privadas dentro de su comunidad. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	Se medirá a través de encuestas con escalas tipo Likert (de 1 a 5), donde se evaluarán sus dimensiones	Calidad.	• Básico • Esperado. • Deseado.
			Servicio.	• gestión de quejas. • Garantía • Ambiente.
			Valor percibido.	• Personalización • Posibilidad de opción.

Formatos de jueces y acta de validez

Ficha de validación de los instrumentos de recolección de datos

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres: Dra. Mendoza Rejas, Janet Natalia

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Nombrada Renacyt de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario relacionado a la Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica, 2025

1.4 Investigador(a): ... William Jesus, Triveños Huayhua

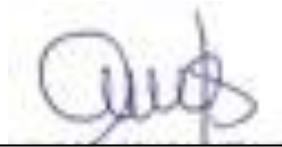
N.º	Indicadores	Criterios	% asignado	Nivel
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	90%	Excelente
2	Objetividad	Está expresada en conducta observable	85%	Excelente
3	Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología	88%	Excelente
4	Organización	Existe una organización lógica	92%	Excelente
5	Suficiencia	Comprende aspectos de cantidad y claridad	80%	Muy bueno
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar el sistema de evaluación y capacidades cognoscitivas	86%	Excelente
7	Consistencia	Basado en fundamentos teóricos científicos	84%	Excelente
8	Coherencia	Correspondencia entre indicadores y dimensiones	90%	Excelente
9	Metodología	Estrategia acorde al propósito del diagnóstico	82%	Excelente
10	Pertinencia	Útil para la presente investigación	95%	Excelente

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87.2%

Ica, 01 de diciembre del 2025



Dra. Mendoza Rejas, Janet Natalia

Interpretación académica:

El instrumento alcanzó un **promedio global de 87.2%**, ubicándose en el nivel **Excelente**, lo que evidencia que los ítems presentan adecuada claridad, coherencia, pertinencia y consistencia teórica. En consecuencia, el instrumento reúne las condiciones metodológicas necesarias para medir las variables de estudio y es **apto para su aplicación en la investigación**.

A4 Formatos de jueces y acta de validez

Ficha de validación de los instrumentos de recolección de datos

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres: Neyra Farfan Rafael Gustavo

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Nombrado de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario relacionado a la Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica, 2025

1.4 Investigador(a): ... William Jesus, Triveños Huayhua

N.º	Indicadores	Criterios	% asignado	Nivel
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	82%	Excelente
2	Objetividad	Está expresada en conducta observable	92%	Excelente
3	Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología	80%	Excelente
4	Organización	Existe una organización lógica	95%	Excelente
5	Suficiencia	Comprende aspectos de cantidad y claridad	88%	Muy bueno
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar el sistema de evaluación y capacidades cognoscitivas	80%	Excelente
7	Consistencia	Basado en fundamentos teóricos científicos	86%	Excelente
8	Coherencia	Correspondencia entre indicadores y dimensiones	92%	Excelente
9	Metodología	Estrategia acorde al propósito del diagnóstico	95%	Excelente
10	Pertinencia	Útil para la presente investigación	94%	Excelente

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88.4%

Ica, 04 de diciembre 2025



Mag. Neyra Farfan Rafael Gustavo

Interpretación académica:

El instrumento alcanzó un **promedio global de 88.4%**, ubicándose en el nivel **Excelente**, lo que evidencia que los ítems presentan adecuada claridad, coherencia, pertinencia y consistencia teórica. En consecuencia, el instrumento reúne las condiciones metodológicas necesarias para medir las variables de estudio y es **apto para su aplicación en la investigación**.

A4 Formatos de jueces y acta de validez

Ficha de validación de los instrumentos de recolección de datos

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres: Alexander Salvador Valencia Medina

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Nombrado de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario relacionado a la Gestión pública y satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Ica, 2025

1.4 Investigador(a): ... William Jesus, Triveños Huayhua

N.º	Indicadores	Criterios	% asignado	Nivel
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	85%	Excelente
2	Objetividad	Está expresada en conducta observable	85%	Excelente
3	Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología	88%	Excelente
4	Organización	Existe una organización lógica	90%	Excelente
5	Suficiencia	Comprende aspectos de cantidad y claridad	85%	Muy bueno
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar el sistema de evaluación y capacidades cognitivas	86%	Excelente
7	Consistencia	Basado en fundamentos teóricos científicos	96%	Excelente
8	Coherencia	Correspondencia entre indicadores y dimensiones	95%	Excelente
9	Metodología	Estrategia acorde al propósito del diagnóstico	90%	Excelente
10	Pertinencia	Útil para la presente investigación	95%	Excelente

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89.5%

Ica, 02 de diciembre 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE LINGÜÍSTICA Y LINGÜÍSTICA

Dr. Alexander S. Valencia Medina
DIRECTOR

Dr. Alexander Salvador Valencia Medina

Interpretación académica:

El instrumento alcanzó un **promedio global de 89.5%**, ubicándose en el nivel **Excelente**, lo que evidencia que los ítems presentan adecuada claridad, coherencia, pertinencia y consistencia teórica. En consecuencia, el instrumento reúne las condiciones metodológicas necesarias para medir las variables de estudio y es **apto para su aplicación en la investigación**.