



UNIVERSIDAD JOSE CARLOS ARIATEGUI

VICERECTORADO DE INVESTIGACION

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGOGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATEGICO

**TESIS**

LA RELACION DE LA GESTION MUNICIPAL EN LA  
SATISFACION DE LA POBLACION DEL DISTRITO DE  
TACNA 2019.

**PRESENTADO POR:**

JULIO DANIEL MEDINA CASTRO

**ASESOR:**

Mgr. VANESSA ROMERO MEDINA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING  
ESTRATEGICO

MOQUEGUA-PERU

2021

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### Contenido

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática. ....	12
1.1. Definición del problema.....	16
1.2. Objetivos de la investigación. ....	17
1.3. Justificación y limitaciones de la investigación. ....	17
1.4. Variables. ....	20
1.5. Hipótesis de la investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.2. Bases teóricas.....	28
2.3. Marco conceptual.....	47
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	51
3.1. Tipo de investigación.....	51
3.2. Diseño de investigación .....	51
3.3. Población y muestra.....	51
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	52
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	54
4.1. Presentación de los resultados por variable .....	54
4.2. Discusión de los resultados .....	76
CAPÍTULO V .....	77

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1    Conclusiones.....	
5.2    Recomendaciones .....	
CAPITULO VI: .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1	PIA en soles -2019/ Fuente – MPT	16
Tabla 2	Gestión Municipal	51
Tabla 3	Desarrollo Organizacional	51
Tabla 4	Funcionamiento de la Municipalidad	52
Tabla 5	Cumplimiento del Plan de Reordenamiento Territorial	52
Tabla 6	Desempeño del Personal	53
Tabla 7	Finanzas Municipales	53
Tabla 8	Ejecución de Proyectos	54
Tabla 9	Ejecución de Presupuesto	54
Tabla 10	Gestión Tributaria	55
Tabla 11	Gobernabilidad	55
Tabla 12	Organización de la Ciudadanía	56
Tabla 13	Facilidad del Acceso a la información	56
Tabla 14	Promueve la Participación Ciudadana	57
Tabla 15	Servicios	57
Tabla 16	Eficiencia de los servicios municipales	58
Tabla 17	Eficiencia en la atención al Público	58
Tabla 18	Satisfacción de la población	59
Tabla 19	Fiabilidad	59
Tabla 20	Presupuesto a través del servicio	60
Tabla 21	Cumplimiento de lo prometido	60
Tabla 22	Interés	61

Tabla 23	Solución de problemas	61
Tabla 24	Empatía	62
Tabla 25	Desarrollo de una atención individualizada	62
Tabla 26	Demostración de amabilidad de la organización	63
Tabla 27	Seguridad	63
Tabla 28	Comportamiento de los empleados, le inspira confianza y seguridad	64
Tabla 29	Trato sin discriminación a los pobladores	64
Tabla 30	Capacidad de respuesta	65
Tabla 31	Tiempo de espera para obtener el servicio	65
Tabla 32	Disponibilidad del empleado	66
Tabla 33	Pruebas de normalidad	66
		67

## RESUMEN

La presente investigación titulada la relación en la Gestión Municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna del año 2019, fue realizado en el distrito de Tacna, departamento de Tacna. Se tuvo como problema general como se relaciona la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna.

**Objetivo:** Determinar de qué manera se relaciona la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna, 2019.

**Métodos:** La población y muestra estuvo comprendida por los representantes de los grupos sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna. Se utilizó el método universal: el método científico – dialéctica el diseño de la presente investigación es de diseño no experimental, correlacional y longitudinal. Es no experimental porque evalúa el fenómeno de estudio en un determinado momento, sin manipular ninguna variable. Es correlacional debido a que mide la relación de variables. Y es transeccional, debido a que evalúa el fenómeno a través del tiempo. Llegando a la conclusión de que la gestión municipal tiene una relación muy significativa en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna debido a una buena gestión municipal; se puede analizar que hay una deficiente satisfacción de la población respecto a la gestión social y ejecución y cumplimiento de obras siendo esto el estado real en la satisfacción de la población; por cuanto ofrezco una síntesis de información teórica y práctica para implementar y formular políticas.

**Palabras claves:** Gestión municipal, satisfacción, desarrollo organizacional.

## **ABSTRACT**

The present investigation, entitled the relationship in municipal management in the satisfaction of the population of the district of Tacna in the year 2019, was carried out in the district of Tacna, department of Tacna. The general problem was how municipal management is related to the satisfaction of the population in the district of Tacna.

Objective: To determine how municipal management is related to the satisfaction of the population in the district of Tacna, 2019.

Methods : The population and sample was understood by the representatives of the social groups of the Provincial Municipality of Tacna. The universal method was used: the scientific - dialectic method. It is non-experimental because it evaluates the study phenomenon at a certain moment, without manipulating any variable. It is correlational because it measures the relationship of variables. And it is transectional, because it evaluates the phenomenon through time. The conclusion is that municipal management has a very significant relationship with the satisfaction of the population in the Tacna district due to poor municipal management. it can be analyzed that there is a deficient satisfaction of the population with respect to social management and execution and fulfillment of works being this the real state in the satisfaction of the population; as I offer a synthesis of theoretical and practical information to implement and formulate policies.

Key words: Municipal management, satisfaction, organizational development.

Translated with [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator) (free versión)

## INTRODUCCIÓN

Las municipalidades por su gran cercanía con los ciudadanos tienen la obligación de llevar una actuación eficiente e eficaz y que sea legitimada por parte de los ciudadanos; ya que por democracia los ciudadanos son parte de las elecciones a través del voto y también en los procesos de deliberación, en la evaluación de la gestión, de la implementación y de las políticas locales, por cuanto este requiere una nueva mejora de gestión municipal, hay mucha gente que está cansada y frustrada en cada gestión que presupuestalmente llegan a un techo elevado y prestan menos servicios y no satisfacen a los ciudadanos.

Dado el crecimiento y la complejidad de las entidades; al mismo tiempo la expansión y/o incrementación poblacional se tiene una manera considerable de conocer a los gobiernos locales políticas y los servicios que están deberían ofrecer. Y las entidades las actitudes y necesidades que puedan tener los ciudadanos; es por tanto que surge un gran interés por prestar atención a la gestión municipal y su influencia en la satisfacción de los ciudadanos; tanto la municipalidad y los ciudadanos han constituido resultados organizacionales, que son expresados por el grado de efectividad alcanzado por la entidad; a través de la interacción ciudadano-entidad, que es importante y necesario prestar atención a ambos intereses desprendiéndose de esto que las personas necesitan a las entidades como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a los ciudadanos para lograr sus objetivos organizacionales.

En esta investigación de tesis se demostrará si existe o no influencia entre la variable independiente gestión municipal y la variable dependiente satisfacción de la población en el distrito de Tacna, de estas variables dependerá el éxito de una organización ya que de acuerdo a la estructura organizacional, a los comportamientos, procesos que utilice la organización y la gestión municipal; con



esto se podrá determinar una conformidad o disconformidad de los pobladores y/o ciudadanos que pertenezcan a este distrito.

Es por ello que sobre estos estudios de gestión municipal resulta bastante interesante y permite a la población expresar su opinión de cómo funciona la organización municipal frente a la satisfacción de los ciudadanos y principalmente como se sienten con la gestión de la municipalidad del distrito. De este modo se podrá lograr la obtención de la información por parte de la entidad respecto al sentir de los ciudadanos de la cuales se podrá corregir, mejorar y reforzar más actividades que lo requiera el distrito y de esta lograr la satisfacción de la población del distrito ya que es primordial el bienestar colectivo de las personas y que mejorar las relaciones interpersonales de la municipalidad con los ciudadanos.

Es propicio en este sentido el estudio y análisis sobre la satisfacción de la población del distrito de Tacna, con el propósito de descubrir y comprender si los determinantes de la satisfacción de la población influyen en la gestión municipal o en las características propias del ciudadano.

El contenido de la presente tesis para su mejor comprensión se desarrolla en seis capítulos que a continuación se detalla:

- ✓ Capítulo I, se realiza una descripción del problema general, el problema específico, también se realiza la formulación del problema, las definiciones del problema, objetivos de la investigación, justificación y limitaciones de la investigación, sus variables y la hipótesis de la investigación.
- ✓ Capítulo II. Se presenta el marco teórico desarrollando; antecedentes de la investigación, bases teóricas y el marco conceptual.
- ✓ Capítulo III. Se explica la metodología de la investigación que comprende; tipo de investigación, el diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamientos y análisis de datos.
- ✓ Capítulo IV. Contiene los aspectos relacionados a la presentación y análisis de los resultados por variables, contrastación de hipótesis y discusión de los resultados.

- ✓ Capítulo V. Contiene conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Capítulo VI. Las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales y Electrónicas
- ✓ En los anexos se incluyen documentos que completan la información del estudio.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

El actual mundo globalizado nos permite conllevar competitividad, productividad y desafíos, donde los gobiernos locales municipales necesitan herramientas gerenciales y de gestión que se pueda enfocar en la satisfacción de los pobladores brindando los servicios correctos entre ellos lo más importantes: la salud, educación, medio ambiente y demás responsabilidades sociales.

Las municipalidades en el Perú son y serán siempre un tema controvertido; ya que hay quienes coinciden con su principio de municipio autónomo e independiente; existe también una contraparte que coinciden en que las municipalidades deben seguir dentro de la escala gubernamental sujeto a los órdenes del gobierno central. Pero que opinan los ciudadanos a pie de Tacna, que al margen de estas pequeñas vicisitudes políticas, la población requiere para su vida cotidiana subsistir de los servicios públicos más primordiales como el agua, alumbrado público, seguridad pública y recolección diaria de residuos.

#### **En el ámbito de la sociedad.**

Durante la indagación se demuestra que en la municipalidad distrital de Tacna se tiene un cierto retraso en promover la innovación a nivel de la municipalidad, promover programas de desarrollo e crecimiento institucional; sus ideas innovadoras son escasas en las situaciones o festividades culturales que se presentan durante el ejercicio y limitados con situaciones específicas como los

servicios de Limpieza, asimismo la municipalidad distrital no tiene una gestión centrada con el contribuyente que es el eje central de procesos; esta situación nos muestra la inexistencia de la satisfacción de los ciudadanos. No hay procesos organizados consistentes que logren ofrecer alternativas de una educación de calidad.

Carencia de actividades culturales, infraestructuras deportivas y esparcimientos deterioradas; desatención a los sectores más vulnerables, niños adolescentes, personas con discapacidad, personas mayores adultos y de mayor riesgo social, con falta de empleo, carencia de costo de vida, falta de apoyo brindado a las actividades económicas, inseguridad y violencia; centros urbanos descuidados por falta de limpieza, deteriorados por falta de mantenimiento; como también existe una deficiente atención con la prestación de servicios de saneamiento básico de viviendas.

También se afrontan problemas como el Aumento del comercio informal, variabilidad en la transferencia de recursos Público, desastres naturales, agitación política causada por varios factores de grupos interesados en la administración municipal.

Su poder municipal es Relacionado con los servicios recomendados: servicios públicos locales,

- ✓ Participar en la gestión de la educación requerida por las leyes pertinentes.
- ✓ Salud pública. Cultura y deporte. Defiende y protege el medio ambiente.
- ✓ Seguridad ciudadana.
- ✓ Registro civil, tráfico, circulación y transporte público.
- ✓ Vivienda y renovación urbana. de acuerdo a ley.

### **En el ámbito político institucional**

El modelo de gestión que se tiene en la municipalidad muestra insuficiencias relacionadas con la contratación, capacitación y selección de personal administrativo de la municipalidad distrital; no existen programas rigurosos que mejoren los procesos de evaluación y selección de personal, no existen las

opciones de capacitación en la municipalidad y en la comunidad son muy limitados.

Afronta una serie de problemas como:

- ✓ mal ambiente de trabajo.
- ✓ bajo nivel de reconocimiento Personal institucional.
- ✓ falta de comunicación entre regiones.
- ✓ contratación y selección inadecuadas de recursos humanos institucionales.
- ✓ falta de formación y desarrollo profesional.
- ✓ falta de Planes integrales para resolver problemas específicos.
- ✓ falta de Implementación ineficaz de políticas formuladas por funcionarios públicos.
- ✓ falta de espacio físico y Asignación insuficiente para un mejor servicio.
- ✓ sistema Relaciones interpersonales insuficientes entre administración y personal.

### **Ámbito Económico.**

Existen varias perspectivas y percepciones de la población una de estas es la precariedad de tener un gobierno local funcional, activo, innovador, técnico y transparente; en la actualidad el municipio de Tacna no se encuentra en la mejor condición y/o situación, sin embargo la gestión que viene asumiendo el año 2019 su prioridad es indemnizar las precariedades elementales que tuviera la población, la nueva conducción de la Alcaldía de la municipalidad de Tacna tiene el compromiso de satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos del provincia de Tacna, fortaleciendo las debilidades que hubiere dejado la anterior gestión y realizando un buen control de la gestión.

El Gobierno Municipal del Distrito de Tacna aprobó el Presupuesto Abierto Institucional (PIA) para el 2019 a nivel de licitación por los ingresos del año fiscal 2018. El monto es de s /. 100,433,986.00 Asignar este monto presupuestario al año fiscal no es suficiente para cubrir las necesidades de la población. Con todo, podemos mencionar que queremos un gobierno que cueste menos y haga más, que haga realidad los objetivos de mejora de la entidad, busque intereses comunes y

atienda efectivamente todas las necesidades de nuestra ciudadanía de la provincia de Tacna.

**TABLA 1 : PIA EN SOLES-2019 / FUENTE- MUNICIPALIDAD PROV. TACNA**

<b>Recursos ordinarios</b>	<b>Recursos Direct. Recaudados</b>	<b>Donaciones y Transferencias</b>	<b>Fondo Comp. Municipal</b>	<b>Imp. Municipales</b>	<b>Canon y Sobre c. regalías, R.A.</b>
2,303,361	43,945,666	1,500,000	10663,710	31,153,469	10867,780

### **Problemas en la ejecución de presupuestos**

- ✓ Durante la ejecución de proyectos de inversión se han presentado modificaciones durante la fase de inversión, tales como adicionales y ampliaciones de plazo, los cuales postergan la fecha de término de los mismos.
- ✓ Las modificaciones solicitadas por los Órganos Técnicos responsables de la ejecución de proyectos, continuamente son informados con retraso, lo cual obstaculiza el registro de las modificaciones en la fase de inversión.
- ✓ Los Órganos Técnicos responsables de la ejecución de proyectos no realizan el requerimiento total de los bienes y servicios, ocasionando fraccionamientos y demora en la atención de los mismos.

### **El gobierno municipal.**

Al evaluar las distintas áreas importantes para un buen progreso local en la educación, salud, seguridad y etc. se demostró que la municipalidad no tiene políticas resistentes para fomentar estos sectores primordiales. Como gobierno municipal tiene la obligación, responsabilidad y poder supremo de todos los funcionarios públicos la organización se compromete a brindar servicios de calidad a la comunidad. En un período de tiempo determinado, esto implica un progreso de las posiciones la existencia colectiva de los urbanos satisfecha por la esfera comunal actividades y quehaceres realizadas a través de la administración pública la función es satisfacer su ámbito geográfico determinado, principalmente

a través de servicios. Por tanto, la municipalidad Provincial de Tacna se convertirá en Mercado cívico de calidad.

Con el fin de llevar a cabo una buena gestión municipal, es necesario desarrollar o ajustar el modelo de gestión municipal a través de la investigación este modelo no sólo puede afinar la probidad de las asistencias públicas, ya que las personas son la fuerza que da vida a la organización.

Por lo tanto, esta averiguación tiene como objetivo comprender y describir la relación entre la satisfacción de la gestión municipal con el público y la calidad de los servicios públicos, y proporcionar métodos adecuados para implementar estrategias, modelos y planes de gestión municipal, pero lo más importante será brindar los insumos necesarios para la toma de decisiones adecuadas.

Todas estas razones expuestas son argumentos suficientes para el desarrollo de esta investigación.

### **1.1. Definición del problema.**

#### **Problema Principal**

¿De qué manera la gestión municipal se relaciona con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019?

#### **Problemas Secundarios**

- a) ¿Cómo es el desarrollo organizacional se relaciona con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019?
- b) ¿De qué manera las finanzas municipales se relacionan con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019?
- c) ¿De qué forma la gobernabilidad se relaciona con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019?

- d) ¿Cómo los servicios se relacionan con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019?

## **1.2. Objetivos de la investigación.**

### **Objetivo Principal**

Determinar de qué manera la gestión municipal se relaciona con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

### **Objetivos Secundarios**

- a) Establecer cómo es el desarrollo organizacional se relaciona con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.
- b) Analizar de qué manera las finanzas municipales se relacionan con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019,
- c) Determinar de qué forma la gobernabilidad se relaciona con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.
- d) Analizar cómo los servicios se relacionan con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

## **1.3. Justificación y limitaciones de la investigación.**

### **Justificación**

En el desarrollo de la presente investigación se justifica en la administración moderna donde la municipalidad del distrito Tacna que es un ente que encauza los horizontes del progreso de todo un pueblo con influencia de un gran

procedimiento de conducción, con un accionar inagotable de día a día en la cual también participa la voluntad ciudadana; con los fines de sobre empujar todo los obstáculos que pudieran tener, desde un arduo trabajo obtener la meta ansiado; que es de su creación, pero igualmente su progreso supeditado elementalmente de la suficiencia y la flexibilidad y técnico que los mortales tenga trabajando en la municipalidad, para esto es necesario que se tenga una buena gestión municipal altos sentido de competitividad y sobre todo eficientes capaces de dar soluciones y alternativas.

A efectos de que el proceso se pudiera calificar como ¡incertidumbre comunal! sus conductores necesitarían un auxilio popular y hasta podrían perder sus competencias, funciones y herramientas particulares, los municipios no pueden tener cabida alguna de conducción, progresión de proyectos, hasta los gastos de la sociedad civil, este ejercicio se caracterizaría como auxilio de los alzamientos agrupados luego de muchos años ellos harían sentir su malestar mediante caminatas, paralización y disgustos exigiendo una mejor participación en la asignación de los gatos públicos y una mejor autonomía de toma de decisiones en el distrito.

Se pueden considerar los siguientes aspectos:

#### **Justificación social:**

Se justifica socialmente ya que el tema involucra a toda la ciudadanía a su vez a los funcionarios y trabajadores de la municipalidad por ende los frutos de esta investigación influyen en la determinación y actos y/o de quienes están involucrados en la entidad, lo cual permitirá brindar calidad de atención y bienestar social hacia la ciudadanía.

#### **Justificación técnica:**

En la indagación actual, creemos que tiene rigor metodológico, pues utilizamos métodos científicos para lograr los objetivos propuestos en el trabajo con conocimiento científico basado en los resultados de procesos orgánicos, sistemáticos y estructurados; la búsqueda de evaluación debe estar relacionada



con el crecimiento poblacional público complementario. Los cánones de mando de servicios tienen la obligación de mejorar el bienestar colectivo y prestar servicios a los ciudadanos. Si la organización mejora sus capacidades de gestión y completa su misión de crearla, la organización puede obtener una ventaja competitiva.

### **Importancia**

De igual manera, este trabajo de investigación es importante porque nos permite determinar e identificar cómo la gestión municipal afecta la satisfacción de los habitantes de Tacna, posicionándonos como un gobierno local capaz de diseñar e implementar políticas de desarrollo económico local. Sobre la premisa de satisfacer necesidades básicas como vivienda, educación, salud, cultura, deportes, seguridad, transporte y comunicación, se realiza el bienestar de los ciudadanos. Los métodos, procedimientos y técnicas de esta encuesta; una vez presentados sus resultados, se convertirán en un precedente para nuevos trabajos de investigación relacionados con el tema.

Asimismo, esta investigación también será de utilidad como referencia para los municipios, ya que pueden guiarse por los resultados, corregir algunas deficiencias, mejorar así su gestión municipal, y promover la realización de los objetivos institucionales acercándolos a su visión. A través de una adecuada gestión, se espera que el gobierno municipal obtenga personal proactivo que pueda trabajar en equipo con experiencia efectiva y capacidad de liderazgo para asegurar el avance del nivel de gestión municipal y las metas y objetivos comunes de la ciudadanía.

### **Limitaciones**

Como toda investigación, siguen surgiendo obstáculos, ya sean teóricos, metodológicos o prácticos, que dificultan y restringen el desarrollo de la investigación. La limitación de la investigación actual es que hay pocas investigaciones de ítems de investigación, y también existen algunas limitaciones en la disponibilidad de recursos, recursos financieros, recursos materiales y

recursos mortales. Por lo tanto, se investigó la zona de Tacna en función de las posibilidades económicas.

## **Delimitaciones**

Pese a que la investigación pueda requerir un tiempo extenso para la explicación, apoyándome con experiencia en gestión pública realice la investigación con el ahínco de afianzar la referencia habida de un ejercicio de la conducción del Año 2019, sin embargo el análisis contextual tomado como referencia son los años 2016-2018 de la gestión municipal del distrito.

### **1.4. Variables.**

#### **Variable Independiente**

Gestión municipal

#### **Variable dependiente**

Satisfacción de la población

### **1.5. Hipótesis de la investigación.**

#### **Hipótesis principal**

La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

#### **Hipótesis secundaria**

- a) Es el desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

- b) Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.
  
- c) La gobernabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.
  
- d) Los servicios se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedente a nivel internacional

**Bueso, S. (2016).** En su estudio titulado “relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de la industrias el calan en la zona Norte”, tesis de maestría en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Tecnológica de Honduras. San Pedro de Sula-Honduras. Su objetivo general ha sido: establecer la interacción existente en el clima organizacional y la satisfacción gremial en los empleados de mandos medios (operativos/ administrativos) y auxiliares de industrias el calan en el área norte. Concluyo en: a) la interacción entre el clima organizacional y satisfacción gremial es una correlación positiva y notable, como se puede decidir si hay un clima gremial organizacional, además mejorara la satisfacción gremial de los empleados, por lo que es bueno conservar un clima gremial conveniente, ya que existe una mejor captación del ingenio humano.

Un líder que diluye los objetivos de la empresa, los comparte con los colaboradores, trabaja con eficacia, crea nuevas ideas y desarrolla mejor las habilidades y el potencial. c) La correlación entre la comunicación y las condiciones de la misión es razonablemente positiva. Los empleados creen que la unidad no proporciona las herramientas o el equipo en las áreas de obligación requeridas para el desarrollo comercial. Esto se debe a que la comunicación interna no se cumple o no es seria. d) Existe una correlación media positiva entre formación y empleo. En cambio, los empleados de una organización no lo consideran un proyecto de desarrollo, no tienen un programa de gestión del desempeño basado en la composición del talento y los empleados de una organización lo consideran un plan de capacitación regional o regional.

**Trujillo, S. (2016).** En su estudio titulado “Transparencia y rendición de cuentas en el manejo de los recursos públicos en el municipio de Ecatepec de Morelos,

estado de México, en el periodo 2013-2015”. Tesis de Maestría, en el Instituto de Administración Pública, México. **El** objetivo es demostrar una falta de rendición de cuentas por los recursos públicos al hacer que esta información sea transparente para la población ecológica y la ciudad misma. **Su metodología** fue: de tipo de estudio comparativo-descriptivo, metódico y empírico. **Concluyo** que: La intención es hacer que esta información sea transparente para los residentes de Ecatepequense y las autoridades locales, demostrando así una rendición de cuentas insuficiente sobre los recursos públicos. La cuestión de la transparencia y el acceso a la información pública surge desde el año 2000 porque esta necesidad ha sido reconocida en el ámbito jurídico, social y político de nuestro país. Todo se basa en estándares internacionales, incluidos los movimientos sociales nacionales como el Grupo Oaxaca y otros eventos importantes. Sin embargo, su implementación en el sector público aún presenta muchos desafíos por resolver. A nivel federal, encontramos que en algunas organizaciones, incluso a nivel estatal, disfrutan de una mayor supervisión y control bajo las leyes de contabilidad pública. Sin embargo, el progreso a nivel urbano, especialmente nuestro estudio de caso Ecatepec de Morelos, aún es limitado debido a la falta de cumplimiento normativo. Además de la falta de profesionalismo, la mayoría de las veces, funcionarios creíbles o corporativos que lo ignoran. El objetivo es hacer que esta información sea transparente para los vecinos de Ecatepequense y las propias ciudades, demostrando así unan falta de rendición de cuentas por los recursos públicos. El tema de la transparencia y el acceso a la información pública se viene realizando desde el año 2000 porque esta necesidad ha sido reconocida en el ámbito jurídico, social y político en nuestro país. Todos se basan en estándares internacionales, en medio de movimientos sociales internos como el grupo Oaxaca, y otros eventos muy importantes. Sin embargo, la implementación en el sector gubernamental sigue siendo un desafío. A nivel federal, encontramos que en algunas organizaciones, incluso a nivel estatal, son más susceptibles a la supervisión y control bajo la ley en la contabilidad pública. Sin embargo, el progreso a nivel urbano, especialmente nuestro caso de estudio Ecatepec Demoreros, aún es limitado debido a la falta de cumplimiento normativo, lo que significa que la gente y muchas ciudades no están cumpliendo con la ley. Los

servidores confiables o corporativos, además de la falta de profesionalismo, casi lo ignoran.

Además del desconocimiento de las leyes y responsabilidades relacionadas con la transparencia y la rendición de cuentas, por lo tanto, en el gráfico, las administraciones municipales y los funcionarios centralizados (2013-2015) divulgan información y actúan activamente. Clasifica la cuenta como un artículo obligatorio. Y dado que este es el escenario más cercano a la gente, tiene la responsabilidad directa de responder a las necesidades sociales y consultas públicas.

**Valencia, E. (2014).** En su estudio titulado “influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu-American”. Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. El objetivo es demostrar la falta de responsabilidad ante los recursos públicos y hacer que esta información sea transparente para la población local y las autoridades locales. El tema de la transparencia y el acceso a la información pública va por buen camino desde el año 2000, cuando se reconoció esta necesidad en el ámbito jurídico, social y político de nuestro país. Entre Oaxaca y otros eventos muy importantes. Sin embargo, su implementación en el sector gubernamental sigue siendo un desafío. A nivel federal, encontramos que en ciertas instituciones, incluso a nivel estatal, están más restringidas y controladas por la ley que en la contabilidad pública. Sin embargo, el progreso a nivel de ciudad, particularmente con nuestro estudio de caso, Ecatepec de Morelos, sigue siendo limitado debido a la falta de cumplimiento normativo. Los funcionarios públicos, ya sean de confianza o afiliados a sindicatos, no son profesionales y en la generalidad de los sucesos los ignoran. Funcionarios municipales y gubernamentales (2013-2015) para la divulgación proactiva y la rendición de cuentas, a pesar de que el reglamento lo clasifica como un tema obligatorio. Y dado que es el escenario más cercano a la gente, es directamente cumplidor de enmendar las carestías sociales y de información de la ciudadanía. Su propósito general es cristalizar un diagnóstico de agrado jornal en un laboratorio ecuatoriano para determinar en qué medida se ve afectado el desempeño a partir de una evaluación de las condiciones que conforman la cultura organizacional. Este

método es descriptivo y relacionado. a) Cuando el trabajo esté terminado en base a los resultados, EcuAmerican Labs mostrará sus características distintivas para mostrar satisfacción que afecta el comportamiento, el desempeño y la función. Es una parte integral de ella. b) Se entiende que la satisfacción individual el desempeño de los asalariado en los Laboratorios EcuAmerican determina la satisfacción de los asalariados repercute en su asimilación, efectuando un bajo del empeño debido a la prosformidad de los procesos. El trato. c) Los aspectos que máximo repercusión en el agrado jornal son la deferencia y cortesía, el lenguaje y relaciones entre colegas, el seguimiento y valoración de las situaciones de actuación de los empleados de Ecu Institute América.

**Santana, G. (2012).** En su estudio titulado “instrumentos de planificación de la gestión municipal chilena”. Tesis de grado para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad Austral de Chile. Chile. Su equitativo fue hacer una cuenta de los fundamentos de plan con los cuales cuentan los municipios en guardia, para el cambio de su gestión, como se elaboran dichos utensilios, cuáles son sus principales características y a su vez manifestar cómo se ha ido incorporando la participación comunal en su preparación. La **Metodología que** aplico fue de tipo de investigación descriptiva que se basa en análisis de fuentes primarias y secundarias en dos modos de acción. El estudio **Concluyo** que las diversas herramientas de gestión municipal deben estar articuladas entre sí, de manera que el plan de desarrollo local (PLADECOS), debe ajustarse al plan normativo público y el presupuesto municipal debe expresar lo que propone a PLADECOS y el Plan de manejo. Debido a esta manera, estos utensilios ayudaran a una gestión colección acertado, oportuna y traerán un mayor toque departamental. Asimismo estas medidas contribuirán a una gestión común óptimo, oportuna y de mayor shock regional. A si mismo estas medidas locales deben ser coherentes con la escala comarcal, especialmente la logística de proceso regional.

### **2.1.2 Antecedente a nivel nacional**

**Huanca, L. (2019)** elaboró la indagación “gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de villa el salvador años 2012-2016”. Tesis de grado, para optar el título profesional de Licenciado en Administración con mención en

Negocios Internacionales, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. El objetivo era determinar el grado de participación del gobierno municipal en la calidad de vida de los habitantes de la zona de Villa El Salvador y las denuncias de corrupción dentro del gobierno municipal entre 2012-2016. Sostuvo que el comportamiento de los funcionarios de la ciudad y las denuncias de corrupción en la administración deben usarse para demostrar que el gobierno de la ciudad está involucrado en la calidad de vida de la gente a través del comportamiento de los funcionarios de la ciudad. El método aplicado es un estudio exploratorio, descriptivo y afín que muestra que de 2012 a 2016, es evidente la correlación entre la gestión de la ciudad y la calidad de vida de la población de la ciudad de El Salvador Villa. El estudio concluye que existe un fuerte vínculo entre el gobierno de la ciudad y la superioridad de existencia de los comuneros, y que los empleados de la ciudad tienen un fuerte vínculo con la corrupción.

**Sánchez, L. (2019)** elaboró el estudio “El Fondo de compensación municipal y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2016”, tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica “Los Ángeles Chimbote. El propósito de este estudio fue determinar que el fondo de compensación del gobierno local influirá en la gestión del gobierno local en Huamanga. En términos de método, los tipos de investigación son cualitativos, descriptivos, bibliográficos, documentales y estudios de caso. Finalmente, el estudio concluye que el establecimiento de fondos de compensación por parte del gobierno local afectará el funcionamiento del gobierno del estado de Huamanga.

**Salcedo, R. (2019)** elaboró el estudio “Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco”, tesis de maestría en Administración en la Universidad Enrique Guzmán y Valle. El propósito de este estudio es identificar los objetivos del Plan de Incentivos 2018 y los enfoques innovadores y modernizados que impactarán la gestión del gobierno estatal del Cusco en 2018. La metodología de investigación es cuantitativa y el diseño es ab initio. Por su naturaleza transitoria, es descriptivo, relacionado y transformador. Entre estas, las variables de interés son los sistemas de recompensa por la mejora y modernización de la gestión urbana, los cuales están interconectados, las relaciones son directas y estadísticamente significativas



y los coeficientes entre las variables investigadas, concluyó que la correlación es alta.

**Cornejo, M. (2019)** elaboró el estudio “Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la Modernización del Estado tesis para optar el grado académico de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo. El propósito del estudio es evaluar el mecanismo de asistencia comunitaria en el progreso económico, político, cultural y social de la ciudad y las características de gestión hacia la modernización y gestión de la ciudad. En cuanto a la metodología aplicada, el alcance cualitativo de los niveles de estudio tipo documento y la naturaleza de la evaluación fueron descriptivos. El estudio concluye que la mejora de la gestión del gobierno local y la gestión de la calidad del servicio satisface las necesidades de la gente de Pucusana. También implementa y evalúa proyectos de desarrollo regional que logran metas estratégicas en el marco de la modernización del importante desarrollo de Pucusana.

**Vega, M. (2018)** elaboró el estudio “Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018” para optar el grado de maestría en gestión pública en la Universidad César Vallejo, Tarapoto. El propósito de este estudio fue determinar el grado de asociación entre seguridad civil y satisfacción de los residentes en Nueva Cajamarca-2018. Las metodologías aplicadas fueron la investigación básica, la relevancia del diseño no empírico y el grado de correlación. Concluyo que existe un vínculo entre la seguridad civil y la satisfacción de los vecinos de Nueva Cajamarca-2018.

**Zapata, W. (2018)** elaboró el estudio “La gestión municipal y su relación con el ordenamiento territorial en el Distrito de Santa Rosa de Quives, Lima”, tesis para optar el título de especialista en Políticas y gestión Pública, en la Universidad Federico Villarreal. . La presente investigación de estudio tuvo como **objetivo** analizar en qué medida el municipio a contribuido a mejorar el orden territorial Santa Rosa de Quives. El **método** aplicado fue del tipo de investigación de nivel descriptivo correlacional. El estudio **concluyo** que el nivel de gestión municipal

está altamente relacionado con la planificación territorial, el desarrollo organizacional, las finanzas municipales, la gobernanza municipal, los servicios municipales y la planificación territorial.

**Poma, Y. (2018)** elaboró el estudio “La Gestión Ambiental Municipal y el enfoque de Ciudad Sostenible en el desarrollo ambiental de la ciudad de Huancavelica 2018”, tesis para obtener el grado de maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. El objetivo general de este estudio fue establecer la relación entre la gestión ambiental de la comunidad local y el enfoque urbano sostenible de Huancavelica para el desarrollo ambiental. En 2018. Se basa en el método de correlación descriptivo, basado en el enfoque cuantitativo. El estudio concluyó que no hubo asociación entre la gestión ambiental de la ciudad y el enfoque de Huancavelica para el desarrollo urbano sostenible en 2018.

**Gamarra y Castro (2017)** elaboraron el estudio “La gestión municipal y la prestación de los Servicios Públicos de Lima metropolitana” para optar el título profesional de licenciado en administración Lima – Perú 2017 en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El objetivo de este estudio fue determinar cómo la gobernanza urbana afecta la prestación de los servicios públicos que brinda el área metropolitana de Lima. Información sobre la metodología aplicada: correlación, explicación y diseño del análisis del descubrimiento. Este estudio concluye la gestión del servicio público, la gestión tecnológica y operativa, la reducción de accidentes y la movilidad operativa estratégica para la supervivencia de un buen servicio público.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión municipal**

La gestión es una acción o proceso que se realiza junto con otros comportamientos para lograr o resolver ciertos problemas. En este sentido, podemos definir que la gestión permite realizar acciones para alcanzar las metas. La gerencia es una praxis relevante que realiza la comunidad para ocuparse y dirimir los requerimientos de los ciudadanos, mediante ella se pueden establecer y establecer

nexos de mando con las comunidades y otras agencias gerenciales del mando estatal.

Según Rubio (2006, p. 14), “la gestión se sostiene y trabaja mediante mortales, a menudo grupos de trabajo, para lograr resultados”. Normalmente, la empresa proporcionará trabajadores cualificados para los puestos de responsabilidad, pero si no los reutilizas, seguirán trabajando como de costumbre en los antiguos puestos. Por lo general, esto se debe a que no saben que se han trasladado a otra misión y tienen la intención de aplicar la misma fórmula que el año pasado.

En el caso de Robbins y Coulter (2005), gestión o gestión se refiere a la coordinación de las actividades laborales realizadas de manera eficiente y eficaz con otros, que es el objetivo principal de cualquier acción de gestión. Hitt (2006, p. 8), por su parte, lo define como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos para lograr el objetivo de realizar una tarea en un entorno organizacional”.

Según la definición observada, la gestión se basa en los recursos humanos para lograr los objetivos y metas de la entidad y / u organización. También permite el cumplimiento de cada actividad propuesta y planificada, y también permite la organización, control y orientación. Por tanto, a través de estas organizaciones, Pueden superar los problemas que surjan.

### **Gestión Pública**

Es una agencia especializada en el manejo preciso y eficiente de los recursos nacionales para enmendar las carestías de las personas y patrocinar el auge del país. Así, se pueden definir metas, objetivos y acciones que son formuladas por las políticas de gobierno establecidas por el Poder Ejecutivo como un conjunto de acciones que una entidad tiende a lograr. (Ley General del Sistema Nacional de Gestión)

La administración pública es responsable de realizar todas las tareas de apoyo administrativo en cualquier sector del estado; cooperación con proyectos de aplicación, el proceso de formulación e implementación de políticas públicas y

públicas. Participe en el desarrollo, ejecución y gestión de estos programas para mejorar su departamento y participe en nuevas tecnologías para gestionar, evaluar y controlar las tareas de gestión.

### **Teoría o modelo de La Gestión municipal**

Se encarga de identificar y orientar las necesidades de la ciudad. Estrictamente hablando, la gestión de la ciudad tiene como objetivo alcanzar y alcanzar los nortes asentados en los planes y programas de jornal a través de la relación mutua e integración de los recursos humanos y materiales, incluida las acciones de las ciudades y los servicios. La gestión comunitaria no es solo una herramienta de gestión comunitaria, sino también un órgano de control del cumplimiento de las obligaciones con la ciudad.

En América Latina, especialmente Perú, cabe señalar que la mayor parte de la producción de bienes y servicios proviene del trabajo de las pequeñas y microempresas. Estas empresas también se obtienen debido a su alta empleabilidad. Ingreso. Generaciones de un sector apropiado de la población. Desde esta perspectiva, las redes comerciales en diferentes lugares del país son primeras carreras estratégicamente importantes. Por tanto, el agotamiento nacional como motor de desarrollo aún en juego es una señal interminable.

#### **2.2.1.2 Definición de Desarrollo Municipal**

Andre (1971) y Trosa (2006) publicaron un libro sobre la sociología subdesarrollada del desarrollo, apoyando la “teoría de la dependencia” al enfatizar que el desarrollo no fue un hecho creado por las condiciones internas del país. Más bien por las condiciones que existen allí con respecto a los países ricos o los llamados desarrollados. Destacó que si hay países en desarrollo es porque la existencia de países desarrollados se da a expensas de los precedentes. Por tanto, el subdesarrollo es el resultado de esta relación caótica.

El enfoque de desarrollo regional logrado en Japón a través del proceso de descentralización (2002) es un requisito previo para su implementación. Esto fue causado por los efectos de las mudanzas que se han producido en el cosmos, especialmente en América Latina desde la década de 1960, y estos cambios no se

han tenido en cuenta. Los desarrollos alternativos relevantes se configuran como un modelo para las organizaciones sociopolíticas, económicas, comerciales y territoriales. Promover el desarrollo humano, establecer la ciudadanía, reafirmar la identidad de la región, encontrar soluciones a viejos problemas que quedan en la historia y prevenir problemas a partir de una evaluación del área y el potencial de la región. Y proporciona una solución ideal para evitar. Se muestran los extranjeros. ...

Al respecto, Beas (2011) argumenta en un artículo titulado Gobernanza para el desarrollo local viviendo en una era donde ya no se pueden vislumbrar escenarios globales no universales. La paradoja es su límite a medida que el globo se expande. Limitado, ambos son necesarios. Porque deben incluir su identidad, su rol y el reconocimiento de sus derechos y obligaciones en sus respuestas.

Por lo tanto, abordar la gestión de la ciudad y el desarrollo regional tiene el impacto esperado de las políticas de privatización neoliberal tanto en términos de facilitar el crecimiento de la inversión como de generar ingresos de capital. Por el contrario, introducir innovación en la gestión y sacar a las familias de la pobreza es mucho menos común, está aumentando y afecta a las familias con menos recursos. Estas realidades ponen en tela de juicio el modo acumulativo de concentración de la industria en un área determinada, excluyéndola del potencial de crecimiento y perjudicando a otras regiones a medida que declina. En este contexto, el desarrollo regional de América Latina encuentra su relevancia: “La crisis que sufrieron los países desarrollados en la década de 1970 y el proceso sociopolítico que llevó a la expansión de propuestas regionales como alternativas en América Latina. 2002) p.53.

En otras palabras, el surgimiento del desarrollo regional en 1980 contrasta con el neoliberalismo, inspirado en la cultura comunitaria y la solidaridad popular.

Torosa (2006), citando a Enríquez (2003), lo define como un proceso colaborativo entre agentes, industrias y entidades para interactuar en áreas específicas y promover el compromiso creativo y ciudadano responsable que lo haga. Equidad, cambio social y cultural, sostenibilidad ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio del espacio y territorio, con el fin de mejorar la

calidad de vida de todas las familias, personas y ciudadanos que habitan este territorio. En el mismo sentido, el desarrollo desigual es producto de una competencia desigual con el uso de mecanismos de control social y ambientalmente sostenibles, basados en el esfuerzo concertado de los actores sociales y la ciudadanía. Por lo tanto económico. Y las instituciones privadas que acaban con la política se construyen sobre la lógica de la libre acumulación en el espacio de las estructuras políticas, públicas y sociales.

Casualmente, el concepto idealista de desarrollo regional se deriva de la Agenda 21 Local, un plan de acción propuesto por Naciones Unidas para lograr un auge elevado equilibrado para todos. Personas en el siglo XXI. Esta referencia fue acreditada por 173 mandos en el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente en Río de Janeiro y firmada en 1992. Allí se solicitó a los gobiernos locales que iniciaran su propio proceso. El plan estratégico para este siglo es desarrollar pautas para un mundo respetuoso con el medio ambiente. Es esta estrategia internacional la que tiene como objetivo satisfacer las necesidades únicas del desarrollo humano formalizando el desarrollo regional, conservando los recursos naturales y asegurando la capacidad de consumo de generaciones. Por lo tanto, a nivel internacional, el potencial local es cada vez más apreciado para promover el desarrollo humano, construir ciudadanía, afirmar la identidad local y encontrar soluciones a viejos problemas y detenerlos. .. Es necesario aclarar y complementar en la medida de lo posible sus aspectos económicos, sociales, ambientales y sociopolíticos. Para verificar esta afirmación, es necesario considerar las prioridades de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón, el BID (Banco Internacional de Desarrollo) y el Banco Mundial (Banco Mundial).

Esta nueva propuesta de desarrollo no pretende negar completamente el mundo, ni descender de costa a costa. Se trata de un rediseño del enfoque actual, y para ser sostenible debe comenzar a nivel local y apoyarse en una perspectiva que solo aborde la lógica de la acumulación, no al revés. .. "(citado por el P. Valencia, C., 2017, p. 380)"

En Perú, local se refiere a un número limitado de regiones, regiones y estados en el límite superior. También se denominan subespacios y se identifican como lugares específicos. El antecesor inmediato fue la comunidad campesina hasta el

siglo XIX. A mediados de siglo, el país vivía dentro de las fronteras políticas, sociales y económicas del país, con actividad agrícola, la fortaleza de sus organizaciones comunitarias y un estricto apego a la agricultura. Normativa interna. Constituyen el antecesor inmediato del actual espacio provincial y regional. La llamada "comunidad madre" se ha convertido en la provincia actual, al igual que la "comunidad hija" ahora tiene un nombre de distrito.

Entonces, la dirección de los residentes ha demostrado que estos espacios están arraigados en su cultura. Tiene una larga tradición de colectivismo, solidaridad y gestión sostenible de los recursos naturales. Por tanto, son reconocidos como gestores naturales del desarrollo regional en sus respectivas ciudades.

Estas comunidades locales han tomado la iniciativa de incluir contenido de desarrollo en la "Tabla de Alivio de la Pobreza" (impulsada por el Estado), lo cual es una tendencia natural no solo en el nombre sino también en la teoría, debido a su existencia. Claramente, el desarrollo regional es tan devastador como una propuesta de cambio psicológico y está profundamente arraigado en un orden económico establecido. Sin embargo, contrariamente a lo que pensaba, no soy elegible para ser descalificado, pero a lo sumo hay tres interpretaciones.

Por ello, el liderazgo de la población local ha demostrado que estos espacios están arraigados en su cultura. Es una vieja tradición de colectivismo, solidaridad y gestión sostenible de los recursos naturales. Como tales, son reconocidos como gestores naturales del desarrollo regional en sus respectivas ciudades.

Estas comunidades locales han tomado la iniciativa de incluir el contenido del desarrollo en la "Mesa de alivio de la pobreza" (impulsada por el Estado), que es una tendencia natural no solo de nombre sino también en términos de reducción de la pobreza, su razón de ser. Claramente, el desarrollo regional es tan devastador como una propuesta de cambio de mentalidad y está profundamente arraigado en un orden económico establecido. Sin embargo, al contrario de lo que creo, no tengo ninguna descalificación, pero hay como máximo tres formas de entenderlo.

Algunos argumentan que la utilidad y relevancia del desarrollo regional son esencialmente de contenido económico, y reconocen la posibilidad de crear una

economía de gran escala con un valor agregado distinto. . . Sin embargo, también se valora por su potencial de abuso en el contexto de la economía mundial. En otras palabras, la gente local es buena, pero ayuda a la economía mundial. En segundo lugar, los gobiernos locales los reconocen como actores básicos en el proceso de desarrollo porque tienen la capacidad de vincular procesos participativos, pero mantienen el mismo modelo de desarrollo y el carácter centralizado del proceso hay países. Reproducir los principios de la centralización estatal y gestionar el proyecto en el nivel de jurisdicción del propio estado. Nivel estatal. Y tercero, existe una combinación de perspectivas locales y globales en relaciones sinérgicas. Las propuestas de contenido teórico y político se presentan en tres vertientes: económica, sociopolítica y ambiental, a la vez de contenido muy democrático que busca incidir en la transición democrática de la nación. Acoplamiento. Por el contrario, existen otras razones que pueden ayudar a definir prioridades entre lo local y lo nacional sin excluir lo global.

### **2.2.2 Nivel de satisfacción de la población**

#### **Modelo de la satisfacción**

Es un proceso en el que un cierto número de instituciones y / o pobladores locales se movilizarán en un área determinada para utilizar los recursos del territorio de la mejor manera posible para crear, fortalecer y estabilizar actividades. Al respecto, Vázquez (1988) lo define de la siguiente manera: Es el proceso de cambio y crecimiento económico, sociocultural, político y administrativo que mejora más que nunca la calidad de vida de las personas. Juntos, estos factores deben crear el nivel adecuado de empleo, ingresos y servicios públicos para promover una vida civil y digna. También debemos crear estándares económicos, sociales, ambientales y éticos para la convivencia.

#### **Caracterización dimensiones**

##### **Desarrollo Organizacional**

Elaborar un plan de desarrollo económico regional. Trabajar con los sectores público y privado para desarrollar e implementar planes de apoyo para promover el desarrollo económico regional sostenible. Coordinar con los gobiernos y sus



respectivas jurisdicciones para organizar y coordinar ejemplos para promover el desarrollo económico regional. Aprovechar la ventaja comparativa en los corredores de producción, ecoturismo y biodiversidad. Trabajar con los gobiernos locales para promover políticas que mejoren la productividad y la competitividad en áreas urbanas y rurales y trazar un mapa de los estados sobre el potencial de riqueza.

Los municipios desarrollan planes estratégicos para el desarrollo económico sostenible, desarrollan los planes de acción correspondientes y los implementan con la participación de la gente. Optimizar la competitividad de los negocios locales mediante la realización de actividades de información y capacitación relacionadas con penetración de mercado, tecnología, finanzas y otros aspectos. Trabajar con los sectores público y privado para organizar e implementar planes y proyectos que conduzcan al desarrollo económico regional.

### **Finanzas Municipales**

El sistema contable es un conjunto de normas, técnicas, métodos y procedimientos destinados a regular el uso de los recursos financieros de las entidades, con el propósito de hacer consistente la gestión de los fondos públicos y mejorar la eficiencia. Se implementa mediante diferentes acopios (formularios, informes, libros de contabilidad, etc.) para registrar y controlar todas las actividades financieras municipales, de manera que se pueda tomar una decisión efectiva. En los municipios, esta función está a cargo de contadores colegiados; en los municipios pequeños y de escasos recursos, trabajan con profesionales a temporalización parciales que cumplen con los preceptos contables y proporcionan referencia irrevocable dentro de un período prescrito.

#### **El área de contabilidad se encarga de:**

Coordinar, organizar, conducir, coadyuvar, implementar y manejar los quehaceres de la red de contabilidad gubernamental con la Oficina Nacional de Contabilidad. Coordinar con el Ministerio de Hacienda para gestionar la provisión de registros contables y cuentas para operaciones financieras. Conciliar el saldo de la cuenta contable y la cuenta bancaria, y llevar los registros de análisis de cada caso. Realizar los registros contables de la ejecución del presupuesto municipal,

asegurar que las leyes de gastos y los presupuestos se utilicen correctamente y ajustarlos de acuerdo al cronograma de pagos y monto presupuestario establecidos. Perennizar actuales las referencias contables relevantes y apoyo. Preparar y entregar condiciones financieras y presupuestarias de manera oportuna dentro del alcance especificado por las normas contables.

Coordinar casos con personal, logística y todas las supeditación municipal para el chequeo y pago de impuestos por conceptos diversos, tributos (SUNAT), aportes (AFP u ONP, ESSALUD) y / o retenciones de impuestos), así como judiciales y/o retención legal de impuestos. Concertar el planteamiento del presupuesto anual municipal. Concertar con el comité para retirar inventario físico, activos fijos e inventario al final de cada año para apoyar el campo logístico. Realizar auditorías sin previo aviso sobre las acciones de ingresos y gastos de los fondos públicos. Efectuar, chequear y vigilar el procesamiento contable de los registros de devengo individuales y la información financiera en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIAF-GL).

### **Servicios:**

Suministro de autoridad y servicios del gobierno local.

Estos son responsabilidad o servicio exclusivo del gobierno local. En otras palabras, son el ámbito natural de actividad del gobierno de la ciudad.

Los más importantes:

- Abastecimiento de agua potable
- Instalaciones sanitarias
- Alumbrado público
- Recogida, tratamiento y destrucción final de residuos sólidos
- Mercado.
- Vías locales y vías públicas.
- Transporte de pasajeros y mercancías y sus terminales.
- Permisos de obras públicas o privadas.
- Parques, jardines, parques de atracciones

### **Competencias delegadas:**

Estas son las tareas que el gobierno central ha encomendado a las autoridades municipales para que se encarguen de sus reglamentos o regulaciones. El gobierno de la ciudad debe aceptar y la transferencia debe ir acompañada de los recursos necesarios para completar las actividades encomendadas. En el marco del proceso de descentralización (la transferencia de poder al municipio o la comunidad y la participación del municipio), el gobierno municipal puede hacerse cargo de cosas como educación primaria, servicios de salud, extensión agrícola, control de tránsito, etc. (Ley Municipal N ° 68). , 69 y 70).

**Prestar servicios municipales:** Los municipios deben aprobar las reglamentaciones para regular los servicios públicos y proporcionar o proporcionar estos servicios a los residentes, y cobrar tarifas o tarifas justas y equitativas.

### **Formas de prestación de servicios públicos:**

Directamente por el municipio, a través de oficina propia o empresa municipal. Por comunidades urbanas. El reglamento determina las responsabilidades de cada municipio y los criterios para la prestación de los servicios mediante concesiones otorgadas a particulares o empresas privadas, salvo mercados o centros de acopio (artículo 73 de la Ley Municipal).

### **El proceso para otorgar concesiones**

Las concesiones (licencias para operar servicios) se otorgan a los adjudicatarios mediante licitación o licitación pública, y deben confirmarse formalmente en forma de contratos de derecho público que no excedan los 25 años. El franquiciado debe comprometerse a cumplir con la normativa municipal en materia de prestación de servicios (artículo 74 del Código Municipal). Si el servicio es de mala calidad o se presta sin autorización del municipio, puede intervenir temporalmente hasta que se resuelva el problema que provocó la intervención. Si la calidad del servicio no mejora, el municipio puede revocar o cancelar la concesión (artículo 76 de la Ley Municipal).

**Fiabilidad:** es la capacidad que deben tener los trabajadores. Cierta servicio, por eso hay mucho cuidado, lo más importante es de confianza.

**Responsabilidad:** es la personalidad y voluntad del personal Encargado de ayudar a contribuyentes, clientes o usuarios Brindar y ejecutar servicios inmediatos.

**Seguridad:** la seguridad es todo conocimiento que adquieren en Internet Ambiente de trabajo y atención de los empleados Reputación y confianza para satisfacer las necesidades del cliente.

**Empatía:** la preocupación de una organización o un individuo Empresas a clientes.

**Elementos tangibles:** son la apariencia de la instalación Física, equipamiento, personal y materiales de comunicación. Se analizarán las características para ver si cumplen con los requisitos institucionales análisis.

### **La gestión municipal en las municipalidades.**

#### **Organización Funcional Municipal**

Al respecto, Vázquez (1988) lo define de la siguiente manera: Es un proceso de cambio y crecimiento económico, cultural, social y político, una administración que conduce a una mejor calidad de vida para las personas. Juntos, estos factores deben crear el nivel adecuado de empleo, ingresos y servicios públicos para promover una vida civil digna. También necesitamos construir una coexistencia de estándares económicos, sociales, ambientales y éticos. Funciones y responsabilidades específicas para lograr metas y objetivos mediante una gobernanza eficaz y una adecuada prestación de servicios. Las ciudades se caracterizan por la falta de un modelo organizativo común u homogéneo. (Serpa, 2018)

Esto se debe a la diversidad de las regiones en las que existen y operan. El tipo de organización en una ciudad también cambia siguiendo los principios de flexibilidad (es decir, no un modelo riguroso o permanente) y adaptabilidad (considerando factores externos o internos).

**Estructura Municipal.-** Este es el diseño definitivo de una misma organización, con diferentes funciones y áreas vinculadas entre sí según los criterios adoptados

en la fase organizativa. Por lo tanto, al organizar ciudades, pueblos y aldeas, trabajamos para mejorar la estructura y gestionarlos de manera eficiente. Se organizan ciudades estatales y provinciales y su función principal es satisfacer las necesidades de los habitantes y, en general, lograr los objetivos marcados en las leyes y reglamentos complementarios de los gobiernos locales. Básicamente, los gobiernos locales deben acomodar en tres obligaciones entidades.

**Función gobierno.** Lo llevan a cabo el alcalde y los concejales, cuyo trabajo es identificar las metas institucionales clave y establecer políticas y objetivos.

**Función ejecución.** Esto lo hace la agencia reguladora y de apoyo. Son responsables de lograr las metas y objetivos establecidos por el órgano de gobierno.

**Función técnica.** Es realizado por el órgano asesor y tiene una definición del propósito y objetivos a alcanzar.

#### **Los órganos Municipalidades:**

**Órgano de gobierno.** Lo llevan a cabo el alcalde y los concejales, quienes son los encargados de definir los principales objetivos institucionales y definir políticas y objetivos.

**Órganos consultivos de participación y/o coordinación.** Esto lo hace la gerencia de línea y la agencia de apoyo. Son responsables de lograr las metas y objetivos establecidos por el órgano de gobierno.

**Órgano de control.-** Se lleva a cabo por órganos asesores y tienen una definición del propósito y objetivos a alcanzar. Son los encomendados de definir los horizontes y gobiernos de auge de la ciudad y de encaminar su estructura y gerencia.

**Órgano de defensa judicial.-** Son los conducciones responsables de la asistencia, concertación y/o asesoramiento técnico del órgano regulador para fines específicos.

**Órganos de dirección.** Es responsable de proteger, monitorear, evaluar y promover el uso efectivo de los recursos movilizados por las ciudades directamente dependientes del gobierno central.

**Órganos de apoyo.** Tiene la responsabilidad de proteger el poder judicial del gobierno local y tiene el deber de representar y proteger los intereses y derechos de la agencia.

**Órganos de línea.** Eres responsable de cumplir con los objetivos y políticas emitidas por el regulador.

**Órganos desconcertados.** Tiene la función de asesorar a las diversas conducciones en las materias de su competencia.

**Órganos descentralizados.** Son responsables de llevar a cabo acciones de apoyo administrativo y técnico en nombre de otras agencias de la ciudad.

**Organización descentralizada.** Se trata de instituciones que tienen personalidad jurídica de derecho público y ejercen autonomía y autoridad en áreas específicas de territorio y función.

### **2.2.3 Fundamento normativo de las municipalidades**

#### **Ley Orgánica De Municipalidades Ley N.º 27972**

##### **ARTÍCULO I. Gobiernos Locales**

El gobierno local es la entidad básica de la organización territorial de un estado, un canal para la participación directa de la población en los asuntos públicos, institucionalización y gestión autónoma de los intereses de la respectiva respuesta comunitaria. Es parte integrante de la administración local, el hábitat, la comunidad y la asociación.

Municipalidades y gobiernos locales son organismos reguladores que impulsan el auge local y tienen estatus legal de derecho público y están plenamente calificados para cumplir sus propósitos.

## **ARTÍCULO II. Autonomía**

Las autoridades locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en las materias de su competencia.

El derecho a la autonomía que establece la constitución política peruana para las ciudades autónomas reside en el derecho a realizar actos de gobierno, ejecutivo y administrativo de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

## **ARTÍCULO IV. Finalidad**

El gobierno local representa a los territorios vecinos y promueve la buena prestación de servicios públicos locales y el desarrollo integrado, sostenible y armónico de sus miembros.

## **ARTÍCULO V. ESTADO DEMOCRÁTICO, DESCENTRALIZADO Y DESCONCENTRADO**

Las autoridades locales representan a los territorios vecinos y estimulan la plena prestación de los servicios públicos locales y el auge global, sostenible y armónico de sus componentes. La función específica de las autoridades locales se basa en la visión de un estado descentralizado democrático, unificado y descentralizado. Para conquistar el auge equilibrado de la nación.

Como parte del proceso de descentralización, y de acuerdo con los estándares de subsidio, el mando más cercano al pueblo es el mejor posicionado para ocupar su autoridad o quehacer. Por lo tanto, el estado no debe adoptar las capacidades que los gobiernos locales pueden hacer de manera más efectiva, ni hacer lo que puedan.

## **CONCORDANCIAS: D. S. n.º 043-2005-PCM**

## **ARTÍCULO VI. Promoción Del Desarrollo**

### **Económico Local**

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local que impacta a las pequeñas y medianas empresas a través de planes de desarrollo económico local aprobados que están alineados con sus políticas y planes de desarrollo país y

región. Esto también se aplica al desarrollo social, la creación de capacidad y la equidad entre cada miembro.

#### **ARTÍCULO VII. Relaciones Entre Los Gobiernos Nacional, Regional Y Local**

Los diferentes niveles de gobierno se ejercen en sus respectivas jurisdicciones, evitando la duplicación de funciones, y los estándares son consensuados y prioridades de política pública.

La relación entre los tres escalafones de mando debe ser de contribución y concertación basada en subsidiariedad como principio.

#### **ARTÍCULO VIII. Aplicación De Leyes Generales Y Políticas Y Planes Nacionales**

Los gobiernos locales generalmente están sujetos a leyes y reglamentos que rigen las actividades y funciones del sector público de acuerdo con la constitución política peruana. No solo las reglas

#### **ARTÍCULO IX. Planeación Local**

El procedimiento de planificación regional es total, de largo plazo y activo, conectando a los municipios con los países vecinos. En este proceso, la política pública se establece a nivel local, teniendo en cuenta el compartir específico y las responsabilidades y funciones distribuidos definidos para las ciudades locales y distritales. Los principios del sistema de planificación son la participación ciudadana en los países y agrupaciones vecinas, óptico, gerencia actualizada y rendición de cuentas, inclusión, óptimo, efectividad, imparcialidad, objetividad y neutralidad, subsidios, política nacional y coherencia, especialización funcional, superioridad y agrupación.

#### **ARTÍCULO X. Promoción Del Desarrollo Integral**

Los gobiernos locales estimular el auge total para impulsar el crecimiento económico, la igualdad social y la sostenibilidad ambiental.

La promoción del auge regional es perenne y total. Las áreas urbanas y rurales promueven el desarrollo regional y trabajan con los gobiernos locales y nacionales



para promover la capacidad local y positivas condiciones de existencia para los locales.

## **El Objeto y Alcance De La Ley y Las Clases de Municipalidades**

### **ARTÍCULO 1. Objeto De La Ley**

La actual Ley Fundamental establece normas sobre el establecimiento, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipo, capacidad, clasificación y sistema económico de los gobiernos locales. También sobre sus relaciones con otros estados y organizaciones privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y sistemas específicos de gobierno local.

### **ARTÍCULO 2. Tipos De Municipalidades**

Una municipalidad es un estado o distrito. Los pueblos y municipios fronterizos de Lima están sujetos a un régimen especial. Los municipios de aglomeración se organizan de acuerdo con esta ley.

### **ARTÍCULO 3. Jurisdicción Y Regímenes Especiales**

Las municipalidades bajo el control directo del gobierno central se clasifican de la siguiente manera, según su jurisdicción y modalidad específicas.

Según jurisdicciones:

- a) Ciudades locales en los territorios de cada estado y distrito.
- b) Una ciudad dentro del distrito en el territorio del distrito.
- c) Municipio central densamente poblado. Su autoridad la determina cada legislatura estatal, según la propuesta del consejo de distrito.
- d) Las siguientes áreas están sujetas al régimen especial.
- e) Lima, la capital. Está sujeto al régimen especial que establece esta ley.
- f) Una zona fronteriza es un área donde el negocio está en la capital del estado y la capital del estado de la zona fronteriza.

## **Los Órganos De Los Gobiernos Locales**

#### **ARTÍCULO 4. Los Órganos De Los Gobiernos Locales**

El gobierno local y provinciales son parte del gobierno. La estructura orgánica de un municipio incluye el consejo municipal y la alcaldía.

#### **ARTÍCULO 5. Concejo Municipal**

Los consejos municipales, estatales y comarcales están integrados por el alcalde y varios concejales que son constituidos por un jurado electoral nacional de acuerdo con la normativa vigente.

#### **Ley de Elecciones Municipales.**

El populoso ayuntamiento está formado por el alcalde y cinco concejales. El consejo municipal ejerce funciones de gestión y fiscalización.

#### **ARTÍCULO 6. La Alcaldía**

El alcalde es el órgano administrativo del gobierno local. El alcalde es el representante legal del municipio y la máxima autoridad administrativa del municipio.

#### **ARTÍCULO 7. Órganos De Coordinación**

Los órganos de coordinación son:

1. Consejo regional de coordinación estatal.
2. Consejo de Coordinación del Área del Condado.
3. Consejo vecinal de representantes.

También se pueden aplicar otros mecanismos de participación para asegurar una comunicación regular entre los ciudadanos y las autoridades de la ciudad.

#### **ARTÍCULO 8. Administración Municipal**

El gobierno de la ciudad está formado por funcionarios, funcionarios, empleados y trabajadores que sirven a la ciudad. Es responsabilidad de cada municipio organizar el gobierno de acuerdo con las necesidades y el presupuesto del gobierno.

## **2.2.4 Municipalidad provincial de Tacna**

### **Misión**

"Brindar servicios de calidad para promover el desarrollo integral y sustentable de la gente de Tacna, con transparencia, competitividad, modernización institucional e inclusión".

### **Objetivos**

Fortalecer la capacidad de los recursos humanos de las provincias de Tacna para mejorar su desempeño y productividad, posibilitando que la gestión local alcance eficiencia y efectividad. En términos de infraestructura, equipamiento y tecnología, brinda a la provincia de Tacna mejores condiciones para que pueda modernizar y mejorar sus procesos, y aumentar la eficiencia y eficacia.

Asegurar que los servicios públicos locales que brinda el Gobierno Provincial de Tacna tengan altos estándares de calidad, y optimizar sus recursos logísticos, financieros y humanos en beneficio de los usuarios, contribuyentes y vecinos en general. Implementar de manera efectiva diferentes programas y proyectos sociales, educativos y de salud principalmente para los sectores de pobreza y pobreza extrema para lograr el desarrollo humano, utilizar el turismo, proteger el medio ambiente y promover un ambiente seguro y saludable para las actividades culturales, educativas y deportivas en Tacna. Al identificar el potencial, el uso adecuado del territorio, los recursos naturales y la planificación estratégica coordinada, el foco está en mejorar la competitividad y la inversión para lograr un desarrollo local económico y sostenible, mejorando así las condiciones de vida de las personas de la provincia.

### **Visión**

"Tacna tiene una identidad patriótica, moderna, ordenada, atractiva para la inversión y está comprometida con el desarrollo sostenible y la igualdad de oportunidades".

# Organigrama municipal

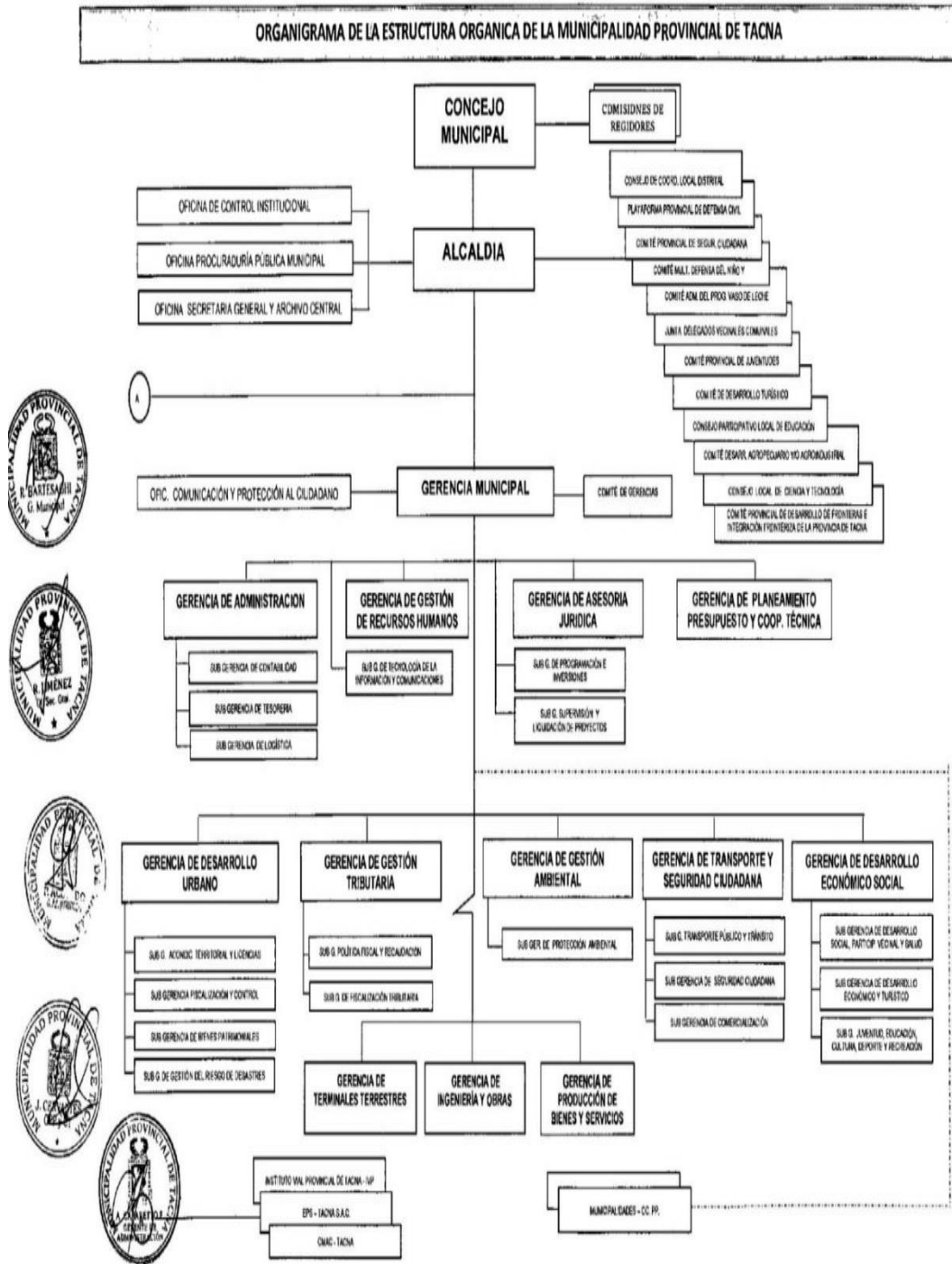


ILUSTRACIÓN 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MPT

### **2.3. Marco conceptual**

**La municipalidad.-** Es una agencia estatal con personalidad jurídica y autorizada para ejercer el gobierno distrital o estatal, promoviendo la satisfacción de las necesidades de los residentes y el desarrollo de la zona.

**El municipio.** Se considera como una entidad que agrupa tres componentes interconectados: población, región y organización regional.

**Gestión municipal.-** Una serie de acciones en las que una ciudad autónoma tiende a alcanzar sus metas, objetivos y metas. Debe ser realizado por funcionarios y agentes; es decir, que deben tener las habilidades elementales para la actuación de sus quehaceres. Una de las herramientas necesarias para distinguir, potenciar y acrecentar estas habilidades es el Plan de Desarrollo (CDP).

**Infraestructura y desarrollo urbano:** son aquellas obras que dan el soporte funcional para otorgar bienes y servicios óptimos para el funcionamiento y satisfacción de la población, las redes básicas de condición y distribución, como agua potable y tratada, maquinaria y equipo, alcantarillado sanitario, saneamiento de físico legal de barrios, energía eléctrica, organización de espacio físico, infraestructura urbana o rural básica.

**Desarrollo económico social.-** El desarrollo económico local es uno de los pilares para profundizar el proceso de descentralización y regionalización. El desarrollo económico en sí mismo no es un fin, sino un medio importante por el cual las personas trabajan para mejorar sus vidas. El desarrollo económico debe ser "socialmente equitativo", en particular aquellos que están amenazados de exclusión debido a las mujeres, los jóvenes, el origen (migración), el origen étnico, la religión o la discapacidad. El desarrollo económico también debe "respetar el medio ambiente", garantizando a las generaciones futuras oportunidades como la actual.

**Gestión medio Ambiental.-** nos Permite conocer cuáles son los principales problemas y las potencialidades que afectan negativa y positivamente el entorno ambiental y natural de la localidad, como punto de partida para desarrollar el Plan de Acción Ambiental y la Agenda Ambiental local. Deberá ser debatido y concertado dentro de la Comisión Ambiental Municipal, además de ser difundido ampliamente entre la población. Se debe Crear un grupo técnico, elaborar un plan de trabajo, elaborar la propuesta preliminar, diagnosticar las causa del desarrollo ambiental local.

**Servicios municipales.-** son las actividades que realiza la municipalidad de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Como el agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, registro civil, demuna, calles, parques (saneamiento ambiental), salubridad y salud, transporte público, programas sociales, defensa y seguridad social.

**Seguridad ciudadana.-** está destinada a asegurar su convivencia y desarrollo pacífico, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica ordenada de vías y de espacios públicos, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes; es la acción integrada desarrollada del estado y la colaboración de la ciudadanía y otras organizaciones de interés público.

**Limpieza pública:** Brindar servicios públicos de saneamiento, identificar áreas de tránsito de residuos, rellenos sanitarios, aprovechamiento de residuos industriales e implementar campañas de salud que ayuden a mejorar la calidad de vida de los pobladores Se fundó como una de las funciones de la ciudad.

**Obras públicas:** son los trabajos de construcción ya sean edificaciones o infra esturas promovidos por una administración del gobierno teniendo como objetivo el beneficio de la comunidad como infraestructuras: autopistas, veredas, carreteras, puertos, aeropuertos, presas redes de redistribución, alumbrado público, edificios públicos: colegios. Realizadas por contratación directa o licitación pública.

**Gestión tributaria.-** Esta es una función de la autoridad tributaria y, en un sentido amplio, incluye todas las actividades destinadas a cuantificar y determinar

las cargas tributarias (liquidación de impuestos) y verificar el comportamiento de los contribuyentes por parte del gobierno. (Administración) y recaudación o pago (recaudación) de impuestos, en rigor, solo compensación y valoración.

**Interacción Social:** es la manifestación mediante la cual se convoca la posterior influencia social que recibe todo individuo; la influencia de dos personas (persona-persona), (persona-Grupo) la persona influye sobre el grupo y la persona recibe influencia de grupo. La comunicación social se ha utilizado ampliamente como sinónimo del concepto de interacción social. La interacción social es el proceso mediante el cual las personas desarrollan y revelan simultáneamente su capacidad de pensamiento, un proceso de formación posterior y un proceso de interacción. En el proceso de interacción social, las personas transmiten simbólicamente un significado a uno u otro que participa en el proceso.

**Calidad de Vida:** Es un concepto amplio y complejo que incluye la satisfacción de necesidades psicológicas, emociones y aspiraciones sociales, valores culturales y estéticos, vida familiar, prestación de servicios, servicios diversos y la satisfacción de necesidades básicas.

**Necesidad:** Todas las causas y/o dolencias físicas o intangibles que motivan a una persona a actuar por satisfacción parcial o total. Hasta cierto punto, está asociado con la pérdida de salud, la felicidad o la sensación de falta de algo.

**Humanos:** Humanos que crían individuos o familias que conviven con el medio ambiente de acuerdo a su nivel cultural, independientemente del género. Además, está sujeto a condiciones que limitan sus acciones, como leyes que exigen el respeto de sus derechos y obligaciones.

**Servicios:** Conjunto de acciones físicas destinadas a satisfacer necesidades, resolver problemas, ejecutar planes y más. El servicio se utilizará inmediatamente después de la implementación. El tiempo de exhibición del servicio es sorprendentemente corto en comparación con el producto. Por tanto, los servicios se denominan costes y los bienes se denominan bienes.

**Calidad de servicio:** La calidad del servicio deriva de la propia definición de calidad y se entiende como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, J. m. Expresado en terminología de Juran como aptitud para su uso. Algunos de ellos son tangibles e intangibles.

**Los bienes materiales** a menudo se denominan bienes. Tienen coherencia material. Son los objetos físicos que utilizan los clientes para resolver sus deseos y necesidades.

**Los activos intangibles** a menudo se denominan servicios. Su estructura no es importante. Estas son las acciones que toma, a través de las cuales resuelve problemas y deficiencias. En general, un producto puede entenderse tanto como material como inmaterial.

Organizaciones privadas, públicas y sociales que brindan servicios de calidad para asegurar la completa satisfacción de sus clientes internos y externos. Esta satisfacción es importante para que los clientes sigan utilizando los productos o servicios ofrecidos y los recomienden a otros clientes.

**Satisfacción:** La percepción de la calidad y la evaluación de la satisfacción se reconocen como un aspecto importante para explicar el comportamiento deseado de los consumidores (Zeithaml et al., 1993). Aunque la literatura muestra algunas diferencias en la definición de satisfacción, cabe señalar que se pueden identificar tres factores comunes de satisfacción. Es una respuesta (emocional, cognitiva y/o conductual).

**Efectividad:** El equilibrio entre eficiencia y eficacia. Minimizando el uso de recursos (planificación y presupuesto) y/o costos para obtener los mejores resultados esperados.

**Eficacia:** Es la medida en que se llevan a cabo determinadas actividades planificadas (planificación y presupuestación) y se alcanzan los resultados esperados.



**Eficiencia:** Durante su uso, su cantidad y/o costo se minimiza al nivel de recursos esperado (plan y presupuesto).

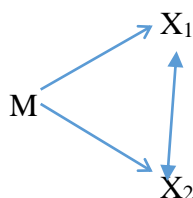
## CAPÍTULO III: MÉTODO

### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación se considera de tipo básica, debido a que profundiza las variables de estudio.

### 3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, correlacional y longitudinal. Es no experimental porque evalúa el fenómeno de estudio en un determinado momento, sin manipular ninguna variable. Es correlacional debido a que mide la relación de variables. Y es transeccional, debido a que evalúa el fenómeno a través del tiempo.



Donde:

M : Muestra

X : Variable

Y : *Variable*

2: De nivel correlacional

### 3.3. Población y muestra

### **3.3.1 Población**

La población estuvo comprendida por los representantes de los grupos sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

### **3.3.2 Muestra**

La población estuvo comprendida por los representantes de los grupos sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

#### **Encuesta**

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta dirigido a los representantes de los grupos sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, para evaluar la conducción municipal y el escalafón satisfacción de la población.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

#### **Cuestionario**

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta dirigido a los representantes de los grupos sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, para evaluar la gestión municipal y el nivel de satisfacción de la población.

## **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos en español se utilizó el paquete de software estadístico SPSS versión 21.0. Por esta razón, los datos estaban previamente contenidos en una hoja de cálculo de Excel. Una vez procesados los datos, se analizó las variables con tablas de frecuencias, con sus figuras respectivas; así como también, se aplicó la prueba estadística no paramétrica  $\chi^2$ , prueba no paramétrica para medir si los

factores asociados a la conducción municipal se relacionan significativamente con la superioridad de servicio.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Presentación de los resultados por variable

**Variable Independiente:** Gestión Municipal

*TABLA 2 GESTIÓN MUNICIPAL*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	56	64.4	85.1
<b>Eficiente</b>	13	14.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que la gestión municipal es deficiente. Asimismo, el 64,4% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 14,9% indicaron que es eficiente.

**Dimensión:** Desarrollo Organizacional

*TABLA 3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	60	69.0	89.7
<b>Eficiente</b>	9	10.3	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que el desarrollo organizacional es deficiente.

Asimismo, el 69% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 10,3% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Funcionamiento De La Municipalidad

*TABLA 4 FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	21	24.1	24.1
<b>Regular</b>	53	60.8	85.1
<b>Eficiente</b>	13	14.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 24,1% refieren que el funcionamiento de la municipalidad es deficiente. Asimismo, el 60,8% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 14,9% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Cumplimiento Del Plan De Reordenamiento Territorial

*TABLA 5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE REORDENAMIENTO TERRITORIAL*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	20	23.0	23.0
<b>Regular</b>	56	64.4	87.4
<b>Eficiente</b>	11	12.6	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz De Sistematización De Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 23% refieren que el cumplimiento del plan de reordenamiento territorial es deficiente. Asimismo, el 64,4% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 12,6% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Desempeño Del Personal

*TABLA 6 DESEMPEÑO DEL PERSONAL*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	23	26.4	26.4
<b>Regular</b>	54	62.1	88.5
<b>Eficiente</b>	10	11.5	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 26,4% refieren que el desempeño del personal es deficiente. Asimismo, el 62,1% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 11,5% indicaron que es eficiente.

**Dimensión:** Finanzas Municipales

*TABLA 7 FINANZAS MUNICIPALES*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	59	67.8	88.5
<b>Eficiente</b>	10	11.5	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que las finanzas municipales son deficientes. Asimismo, el 67,8% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 11,5% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Ejecución De Proyectos

TABLA 8 EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	17	19.5	19.5
Regular	63	72.5	92.0
Eficiente	7	8.0	100.0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 19,5% refieren que la ejecución de proyectos es deficiente. Asimismo, el 72,5% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 80% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Ejecución Del Presupuesto

TABLA 9 EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	24	27.6	27.6
Regular	56	64.4	92.0
Eficiente	7	8.0	100.0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 27,6% refieren que la ejecución del presupuesto es deficiente. Asimismo, el 64,4% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 8% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Gestión Tributaria

TABLA 10 GESTIÓN TRIBUTARIA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	22	25.3	25.3
Regular	49	56.3	81.6

<b>Eficiente</b>	16	18.4	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 25,3% refieren que la gestión tributaria es deficiente. Asimismo, el 56,3% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 18,4% indicaron que es eficiente.

**Dimensión:** Gobernabilidad

*TABLA 11 GOBERNABILIDAD*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	19	21.8	21.8
<b>Regular</b>	61	70.2	92.0
<b>Eficiente</b>	7	8.0	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 21,8% refieren que la gobernabilidad es deficiente. Asimismo, el 70,2% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 8% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Organización De La Ciudadanía

*TABLA 12 ORGANIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	23	26.4	26.4
<b>Regular</b>	56	64.4	90.8
<b>Eficiente</b>	8	9.2	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			



Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 26,4% refieren que la organización de la ciudadanía es deficiente. Asimismo, el 64,4% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 9,2% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Facilidad Del Acceso A La Información

*TABLA 13 FACILIDAD DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	21	24.1	24.1
<b>Regular</b>	55	63.3	87.4
<b>Eficiente</b>	11	12.6	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	

**Fuente:** Matriz de Sistematización de Datos

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 24,1% refieren que la facilidad del acceso a la información es deficiente. Asimismo, el 63,3% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 12,6% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Promueve La Participación Ciudadana

*TABLA 14 PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	21	24.1	24.1
<b>Regular</b>	53	60.0	85.1
<b>Eficiente</b>	13	14.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	

**Fuente:** Matriz de Sistematización de Datos

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 24,1% refieren que la promoción de la participación ciudadana es deficiente. Asimismo, el 60% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 14,9% indicaron que es eficiente.

**Dimensión: Servicios**

*TABLA 15 SERVICIOS*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	15	17.2	17.2
<b>Regular</b>	64	73.6	90.8
<b>Eficiente</b>	8	9.2	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 17,2% refieren que los servicios es deficiente. Asimismo, el 73,6% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 9,2% indicaron que es eficiente.

**Indicador: Eficiencia De Los Servicios Municipales**

*TABLA 16 EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	56	64.4	85.1
<b>Eficiente</b>	13	14.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que la eficiencia de los servicios municipales es deficiente. Asimismo, el 64,4% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 14,9% indicaron que es eficiente.

**Indicador:** Eficiencia En La Atención Al Público

*TABLA 17 EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Deficiente</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	60	69.0	89.7
<b>Eficiente</b>	9	10.3	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que la eficiencia en la atención al público es deficiente. Asimismo, el 69% de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 10,3% indicaron que es eficiente.

**Variable Dependiente:** Satisfacción De La Población

*TABLA 18 SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	57	65.5	86.2
<b>Alto</b>	12	13.8	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que la satisfacción de la población se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 65,5% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 13,8% indicaron que está en un nivel alto.

**Dimensión: Fiabilidad**

*TABLA 19 FIABILIDAD*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	16	18.4	18.4
<b>Regular</b>	61	70.1	88.5
<b>Alto</b>	10	11.5	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 18,4% refieren que la fiabilidad se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 70,1% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 11,5% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador: Respuesta, A Través Del Servicio**

*TABLA 20 RESPUESTA, A TRAVÉS DEL SERVICIO*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	16	18.4	18.4
<b>Regular</b>	60	69.0	87.4
<b>Alto</b>	11	12.6	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 18,4% refieren que la respuesta a través del servicio se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 69% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 12,6% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Cumplimiento De Lo Prometido

*TABLA 21 CUMPLIMIENTO DE LO PROMETIDO*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	20	23.0	23.0
<b>Regular</b>	54	62.1	85.1
<b>Alto</b>	13	14.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 23% refieren que el cumplimiento de lo prometido se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 62,1% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 14,9% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Demostración De Interés Por Elevar Niveles De Eficiencia En La Prestación Del Servicio

*TABLA 22 INTERÉS*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	20	23.0	23.0
<b>Regular</b>	54	62.1	85.1
<b>Alto</b>	13	14.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 23% refieren que la demostración de interés por elevar nivel de eficiencia en la prestación del servicio, se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 62,1% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 14,9% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Solución Del Problema

*TABLA 23 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	22	25.3	25.3
<b>Regular</b>	54	62.1	87.4
<b>Alto</b>	11	12.6	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 25,3% refieren que la solución de problemas se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 62,1% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 12,6% indicaron que está en un nivel alto.

**Dimensión:** Empatía

*TABLA 24 EMPATÍA*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	17	19.5	19.5
<b>Regular</b>	62	71.3	90.8
<b>Alto</b>	8	9.2	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 19,5% refieren que la empatía se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 71,3% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 9,2% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Desarrollo De Una Atención Individualizado

*TABLA 25 DESARROLLO DE UNA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	57	65.5	86.2
<b>Alto</b>	12	13.8	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que el desarrollo de una atención individualizada se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 65,5% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 13,8% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Demostración De Amabilidad De La Organización

*TABLA 26 DEMOSTRACIÓN DE AMABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	19	21.8	21.8
<b>Regular</b>	61	70.2	92.0
<b>Alto</b>	7	8.0	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 21,8% refieren que la demostración de amabilidad de la organización se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 70,2% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 8% indicaron que está en un nivel alto.

**Dimensión: Seguridad**

*TABLA 27 SEGURIDAD*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	17	19.5	19.5
<b>Regular</b>	64	73.6	93.1
<b>Alto</b>	6	6.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 19,5% refieren que la seguridad se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 73,6% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 6,9% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador: Comportamiento De Los Empleados Le Inspira Confianza Y Seguridad**

*TABLA 28 COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS LE INSPIRA CONFIANZA Y SEGURIDAD*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	24	27.6	27.6
<b>Regular</b>	57	65.5	93.1
<b>Alto</b>	6	6.9	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			



Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 27,6% refieren que el comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 65,5% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 6,9% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Trato Sin Discriminación A Los Pobladores

*TABLA 29 TRATO SIN DISCRIMINACIÓN A LOS POBLADORES*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	20	23.0	23.0
<b>Regular</b>	52	59.8	82.8
<b>Alto</b>	15	17.2	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 23% refieren que el trato sin discriminación a los pobladores se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 59,8% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 17,2% indicaron que está en un nivel alto.

**Dimensión:** Capacidad De Respuestas

*TABLA 30 CAPACIDAD DE RESPUESTA*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	16	18.4	18.4
<b>Regular</b>	60	69.0	87.4
<b>Alto</b>	11	12.6	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 18,4% refieren que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 69% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 12,6% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Tiempo De Espera Para Obtener El Servicio

*TABLA 31 TIEMPO DE ESPERA PARA OBTENER EL SERVICIO*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	25	28.7	28.7
<b>Regular</b>	48	55.2	83.9
<b>Alto</b>	14	16.1	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	
<b>Fuente: Matriz de Sistematización de Datos</b>			

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 28,7% refieren que el tiempo de espera para obtener el servicio se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 55,2% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 16,1% indicaron que está en un nivel alto.

**Indicador:** Disponibilidad Del Empleado

*TABLA 32 DISPONIBILIDAD DEL EMPLEADO*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	18	20.7	20.7
<b>Regular</b>	57	65.5	86.2
<b>Alto</b>	12	13.8	100.0
<b>Total</b>	87	100.0	

Según los delegados de las agrupaciones sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 20,7% refieren que la disponibilidad del empleado se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, el 65,5% de los representantes encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular y un 13,8% indicaron que está en un nivel alto.

### **Pruebas de Normalidad**

Se debe realizar una prueba de normalidad para ver si las variables están distribuidas normalmente. Del mismo modo, se debe considerar la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es mayor de 50. La siguiente tabla muestra los resultados de las pruebas realizadas.

*TABLA 33 PRUEBAS DE NORMALIDAD*

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,133	87	,001	,928	87	,000
Satisfacción de la población	,100	87	,031	,941	87	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Formulación de la hipótesis**

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

### **Establecer el nivel de significancia**

Nivel de significancia (alfa) = 5%

### **Estadístico de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba “Kolmogorov - Smirnov para una muestra”

### **Lectura del p valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → entonces se rechaza la Ho

### **Decisión**

Los resultados muestran que la Gestión municipal (sig. 0,001) y la Satisfacción de la población (sig. 0,031), dichas variables poseen una distribución no normal por tener los valores menores a ( $p < 0,05$ ); por lo tanto se deben realizar pruebas no paramétricas para la evaluación de estas variables.

### **Prueba Estadística**

#### **Verificación De La Hipótesis Principal**

La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2019.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

##### **Hipótesis nula**

Ho: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

##### **Hipótesis alterna**

H1: La gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

#### **b) Nivel de significancia: 0.05**

#### **c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado**

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Responsabilidad social bancaria
Chi-cuadrado	113,468 <sup>a</sup>
gl	4
Sig. asintótica	,000

**d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**Conclusión:**

Dado que el valor-p es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**Verificación De La Primera Hipótesis Específica**

Es el desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

**Hipótesis nula**

$H_0$ : Es el desarrollo organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**Hipótesis alterna**

$H_1$ : Es el desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**b) Nivel de significancia:** 0.05

**c) Elección de la prueba estadística:** Chi cuadrado

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Responsabilidad social bancaria
Chi-cuadrado	110,240 <sup>a</sup>
gl	4
Sig. asintótica	,000

**d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**Conclusión:**

Dado que el valor-p es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que es el desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**Verificación De La Segunda Hipótesis Específica**

Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

**Hipótesis nula**

$H_0$ : Las finanzas municipales no se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**Hipótesis alterna**

H1: Las finanzas municipales se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**b) Nivel de significancia:** 0.05

**c) Elección de la prueba estadística:** Chi cuadrado

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Responsabilidad social bancaria
Chi-cuadrado	117,827 <sup>a</sup>
gl	4
Sig. asintótica	,000

**d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**Conclusión:**

Dado que el valor-p es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las finanzas municipales se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**Verificación De La Tercera Hipótesis Específica**

La gobernabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

### a) Planteamiento de la hipótesis estadística

#### Hipótesis nula

Ho: La gobernabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

#### Hipótesis alterna

H1: La gobernabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

### b) Nivel de significancia: 0.05

### c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado

Estadísticos de prueba	
	Responsabilidad social bancaria
Chi-cuadrado	54,749 <sup>a</sup>
gl	4
Sig. asintótica	,000

### d) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

### Conclusión:

Dado que el valor-p es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gobernabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

### Verificación De La Cuarta Hipótesis Específica



Los servicios se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

**Hipótesis nula**

Ho: Los servicios no se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**Hipótesis alterna**

H1: Los servicios se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

**b) Nivel de significancia: 0.05**

**c) Elección de la prueba estadística: Chi cuadrado**

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Responsabilidad social bancaria
Chi-cuadrado	74,381 <sup>a</sup>
gl	4
Sig. asintótica	,000

**d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**Conclusión:**

Dado que el valor-p es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los servicios se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

#### **4.2 Discusión de los resultados**

Se evidencia

Los servicios se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019.

Asimismo el 64.4 % de los representantes encuestados manifestaron que es regular y un 14.9% indicaron que es eficiente.

Respeto al indicador de funcionamiento de la municipalidad el 60.8% de los representantes en indicaron .

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

##### **Primera**

Se ha comprobado que la gestión municipal se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019, debido a que el valor-p (valor de la probabilidad) es 0,00 menor a 0.05 que es el nivel de significancia.

Asimismo, la gestión municipal se encuentra en un nivel regular en un 64,4 %, lo que hace que el nivel de satisfacción de la población también se encuentre en un nivel regular en un 65,5 %.

##### **Segunda**

Se ha demostrado que el desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019, debido a que el valor-p (valor de la probabilidad) es 0,00 menor a 0.05 que es el nivel de significancia.

Asimismo, el desarrollo organizacional se encuentra en un nivel regular en un 69,0 %, en lo referente al cumplimiento del plan de reordenamiento territorial, desempeño del personal, lo que hace que el nivel de satisfacción de la población también se encuentre en un nivel regular en un 65,5 %.

##### **Tercera**

Se ha comprobado que las finanzas municipales se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019, debido a que el valor-p (valor de la probabilidad) es 0,00 menor a 0.05 que es el nivel de significancia.

Asimismo, se ha demostrado que las finanzas municipales se encuentran en un nivel regular en un 67,8 %, en lo referente a la ejecución de proyectos, ejecución del presupuesto y gestión tributaria, lo que hace que el nivel de satisfacción de la población también se encuentre en un nivel regular en un 65,5 %.

#### **Cuarta**

Se ha demostrado que la gobernabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019, debido a que el valor-p (valor de la probabilidad) es 0,00 menor a 0.05 que es el nivel de significancia. Asimismo, la gobernabilidad se encuentra en un nivel regular en 70,2 %, en lo referente a la organización de la ciudadanía, así como la facilidad del acceso a la información, lo que hace que el nivel de satisfacción de la población también se encuentre en un nivel regular en un 65,5 %.

#### **Quinta**

Se ha comprobado que los servicios se relacionan significativamente con la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna año, 2019, debido a que el valor-p (valor de la probabilidad) es 0,00 menor a 0.05 que es el nivel de significancia. Asimismo, los servicios que se brindan se encuentran en un nivel regular en un 73,6 %, en lo referente a la eficiencia de los servicios municipales, eficiencia en la atención al público, lo que hace que el nivel de satisfacción de la población también se encuentre en un nivel regular en un 65,5 %.

### **5.2 Recomendaciones**

#### **Primera**

Se sugiere que la autoridad municipal y los funcionarios, de Municipalidad Provincial de Tacna implementen las políticas públicas, según la Ley de Modernización del Estado Ley Nro. 27658 (2002), para elevar los niveles de eficiencia en los servicios que brinda y de esta la satisfacción de la población se favorable.

#### **Segunda**

Se sugiere que el Área de Planeamiento y presupuesto coordine con el Área de Recursos Humanos para que diseñe una reingeniería de procesos para dinamizar la gestión municipal, para elevar la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna

### **Tercera**

Se autoridad municipal y los funcionarios promuevan un buen control interno en el área de las finanzas públicas, para generar confianza en los grupos de interés, y de esta manera se eleve la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial de Tacna

### **Cuarta**

Se sugiere que las autoridades municipales desarrollen una constante comunicación con la población, para de manera conjunta implementen los planes de desarrollo que permita elevar satisfacción de la población De Tacna.

### **Quinta**

Al personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, desarrolle buenas prácticas de brindar calidad en los servicios municipales para elevar satisfacción de la población.

## CAPITULO VI:

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Trujillo, S. (2016). *Transparencia y rendición de cuentas en el manejo de los recursos públicos en el municipio de Ecatepec de Morelos, estado de México, en el Periodo 2013-2015*. (Tesis de Maestría, Instituto de Administración Pública). Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/20.500.11799/65311>.
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu-Americana*. (Tesis de Maestría, universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador]. Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10644/4088>.
- Santana, G. (2012). *Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena*. (Tesis de grado, de la universidad Austral de Chile) <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/fes196i/doc/fes196i.pdf>.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la industrias el calan en la zona Norte*. (Tesis de maestría, universidad tecnológica de honduras, San Pedro). Sula-Honduras. <https://es.scribd.com/document/331338009/Tesis-Clima-Organizacional-y-Satisfaccion-Laboral-Honduras-2016>.
- Huanca, L. (2019). En su tesis denominado *gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de villa el salvador años 2012-2016*. (Tesis de grado,

Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio institucional <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3252>.

Sánchez, L. (2019). *El Fondo de compensación municipal y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2016*. (Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles). RENATI.

Cornejo, M. (2019). *Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la Modernización del Estado*. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo). RENATI.

Salcedo, R. (2019). *Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco*, (tesis de postgrado, Universidad Enrique Guzmán y Valle). RENATI

Vega, M. (2018). *Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018*. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo). RENATI

Poma, Y. (2018). *La Gestión Ambiental Municipal y el enfoque de Ciudad Sostenible en el desarrollo ambiental de la ciudad de Huancavelica 2018*. (Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo). RENATI.

Zapata, W. (2018). La gestión municipal y su relación con el ordenamiento territorial en el Distrito de Santa Rosa de Quives, Lima. (Tesis de grado, Universidad Federico Villarreal). RENATI.

Gamarra, A. y Castro, G. (2017). *La gestión municipal y la prestación de los Servicios Públicos de Lima metropolitana*. (Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega).RENATI.