



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El
Porvenir - Trujillo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Zavaleta Velasquez Tatiana Griselda (orcid.org/0000-0002-1832-5909)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

CO-ASESORA:

Dra. Alvarez Silva, Ximena Milagros (orcid.org/0000-0002-2720-6602)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por permitirme seguir con salud y no desampararme, por protegerme y guiarme en todo momento siendo mi fortaleza para no temer.

A mis padres: Lucy y Victor por darme la dicha de tener estudios y culminarlos, por su apoyo, comprensión, paciencia y palabras que siempre tenía en cuenta.

A mis hermanitos: Christian, Alexander y Fabrizio por ser mi motivo de esfuerzo.

A mi abuelita, tías y hermano: Josefa Luz, Patricia, Verónica y Osber por su consejos, palabras y apoyo brindado que de una u otra manera siempre la tenía, mi gratitud y consideración con ustedes.

Zavaleta Velásquez Tatiana

Agradecimiento

Agradecer de manera muy especial a mis asesoras la Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia y la Dra. Alvarez Silva, Ximena Milagros por su apoyo, conocimientos impartidos encaminándome así en el desarrollo de mi tesis, también agradecerles por sus palabras de aliento que en algún momento me brindaron que fue un hincapié más para seguir adelante y ser constante, porque debido a aquellas palabras me esforcé, gracias.

Zavaleta Velásquez Tatiana

Índice de contenidos

Pág.

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022	16
Tabla 2: Dimensiones del nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022	17
Tabla 3: Determinar el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022	18
Tabla 4: Dimensiones del nivel de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022	19

Resumen

La investigación tuvo como objetivo describir los niveles de eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022. Investigación de tipo aplicada, diseño no experimental de enfoque descriptivo y corte transversal. La población estuvo conformada por colaboradores de la Municipalidad y usuarios que asisten a realizar algún trámite, con muestra de 51 encuestados. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, aplicándose 11 preguntas para la variable eficiencia y 8 preguntas para atención al usuario. Los resultados revelaron que, el 68.0% de los colaboradores de la Municipalidad calificaron tener un nivel de eficiencia alta. Por otro lado, la atención al usuario que brinda la Municipalidad Distrital de El Porvenir fue percibida en un nivel regular con un porcentaje de 84.6% y solo el 11.5% de encuestados consideran tener una atención deficiente. Por tal motivo, se presentó proponer estrategias de mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir con la finalidad de incrementar la satisfacción de los ciudadanos, desarrollando competencias necesarias en los colaboradores para una atención de calidad disminuyendo inconvenientes de retrasos en los tramites documentarios.

Palabras clave: eficiencia, atención al usuario, municipalidad.

Abstract

The objective of the research was to describe the levels of efficiency and customer service in the District Municipality of El Porvenir - Trujillo, 2022. Applied type research, non-experimental design with a descriptive approach and cross section. The population was made up of collaborators of the Municipality and users who attend to carry out some procedure, with a sample of 51 respondents. The technique used for data collection was the survey and the instrument used was the questionnaire, applying 11 items for the efficiency variable and 8 items for user service. The results revealed that 68.0% of the employees of the Municipality qualified as having a high level of efficiency. On the other hand, the user service provided by the District Municipality of El Porvenir was perceived at a regular level with a percentage of 84.6% and only 11.5% of those surveyed considered having poor service. For this reason, it was presented to propose strategies to improve user service in the District Municipality of El Porvenir in order to increase citizen satisfaction, developing necessary skills in employees for quality care, reducing inconveniences of delays in procedures. documentaries.

Keywords: efficiency, user service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN:

Uno de los principales retos de la gestión desde el Estado es otorgarle a la población la mayor cantidad de logros que se traducen en cambios en la vida de los ciudadanos y a partir de ello, en el desarrollo de la sociedad. La poca eficiencia de los organismos públicos afecta cada día a los habitantes y organizaciones, los cuales deben enfrentar trámites dificultosos con una mala calidad de servicios e infraestructura sin mantenimiento. (Conterno, 2020).

En este contexto, Colombia cuenta con las más altas tasas de corrupción y pago por sobornos (Pring y Brushi, 2019); evidencia una amplia modificación territorial en la provisión de servicios públicos y efectividad de las instituciones administraciones públicas, incluyendo a aquellas que realizan control fiscal (Ortiz, 2018). Las amplias diferencias entre la situación de las amplias poblaciones colombianas y las regiones alejadas del país se manifiestan no solo en las altas desigualdades de ingresos y accesos a servicios públicos de calidad, sino también en la capacidad de las instituciones para asegurar una provisión eficiente y correcta prestación de servicios.

En el Perú, el estudio de la eficiencia en la dirección municipal alcanza una particular significancia en el contexto del actual proceso de descentralización. El análisis de la eficiencia de la administración pública es un medio de creciente importancia. (Vega y Elías, 2020). Entre los contenidos que acreditan una investigación de este tipo están la magnitud de las actividades económicas, la escasez de competencia en gran parte de los servicios gubernamentales provistos, la obligación de justificar resultados en un contexto presupuestario restrictivo, la consecuencia de los servicios públicos en el desarrollo económico y la satisfacción de la población.

Así mismo, en una editorial publicada en junio del 2020 manifiesta que existen debilidades en la gestión pública del Estado peruano sobre todo en los recursos humanos, la cual aún siguen sin resolver ciertas deficiencias identificadas en el año 2013. (Cárdenas, 2020).

En la MDEP (Municipalidad Distrital de El Porvenir), se evidencia que existe un problema de ineficiencia laboral, donde el personal no presenta

disponibilidad para la atención hacia los ciudadanos, por lo tanto, al gestionar un trámite que tienen que realizar en materia de documentos son escasos, lo que en cierta medida desagrada y desfavorece a los ciudadanos del distrito. Por otro lado, el personal carece de conocimiento suficiente para poder atender e informar a los usuarios el respectivo procedimiento a seguir en la Municipalidad. El problema que se ha agudizado es la mala atención donde se refleja en aspectos muy importantes del servicio que reducen el nivel de atención al usuario del servicio prestado como las expectativas de un mal servicio brindado, de esta manera presentan una mala planificación de tareas, la excesiva carga de trabajo y el control muy estricto de las tareas diarias que son factores que arrastran al personal a brindar un servicio inadecuado. En algunos casos, debido a la carga laboral el personal no atiende a los ciudadanos, los hacen esperar tiempo incensario para luego indicarles que retornen en otro horario debido a que no serán atendidos porque se encuentran en una reunión u otras actividades de la municipalidad.

En atención a la problemática expuesta, es importante formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022?

Por otra parte, se justifica en forma práctica puesto que, se detallará los resultados de eficiencia y atención al usuario en la MDEP dotando de propuestas para la mejora de atención tomando en cuenta la eficiencia como principal causante de las deficiencias en la organización, la investigación desarrollara soluciones con el fin de mejorar la eficiencia laboral que presentan los colaboradores de la municipalidad además se mejorar la calidad de atención al usuario, se justifica socialmente porque el estudio beneficiara a los funcionarios públicos, ya que conocerán la realidad del trabajo que vienen presentando hacia los ciudadanos donde se autoevaluaran para mejor el servicio que brindan al ciudadano, para ello se tuvo las implicancias prácticas, se justifica metodológicamente puesto que, los resultados que se obtendrán por medio del análisis de las variables propuestas quedarán como material para los investigadores y emprendedores que deseen conocer o tomar como referencia la eficiencia y

atención al usuario en las diferentes entidades para la mejora de sus investigaciones al igual que de sus negocios, contribuyendo con el desarrollo educativo del país.

Es así como se planteó en esta investigación el siguiente objetivo general: Describir los niveles de eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022., cuyos objetivos específicos son: Determinar el nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir- Trujillo 2022, determinar el nivel de la atención al usuario en la Municipalidad Distrital El Porvenir - Trujillo, 2022 y proponer estrategias de mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

De tal manera, es importante responder a la pregunta de investigación con la siguiente afirmación: Existe relación indirecta entre la eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Para el avance del estudio es necesario realizar una revisión de las fuentes nacionales e internacionales de tal forma se pueda ampliar el contexto de aplicación de las variables para ello se analizó los siguientes antecedentes:

Poquioma (2018) en su tesis "*Eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017*", tuvo como objetivo precisar la relación entre la eficiencia administrativa con el cumplimiento de los servicios que brindan los colaboradores del Ministerio Público. El análisis fue no experimental, descriptivo correlacional. La población conforma la Gerencia Administrativa del Ministerio Público. Muestra de 37 colaboradores administrativos del M.P. Como resultados se obtuvo que el nivel de eficiencia administrativa se vincula con el hallazgo de la función administrativa de los colaboradores en la G.A del Ministerio Público de San Martín. La investigación concluye con respecto a la eficiencia administrativa el 57% evidencia que a veces existe eficiencia administrativa y el 43 % manifiestan que siempre existe eficiencia administrativa; mientras que respecto al cumplimiento de función de los trabajadores el 54% estiman que a veces cumplen con sus funciones y el 46% siempre cumplen con sus funciones, evidenciando que existe un grado de correlación positiva moderada entre la eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la G.A.

Mendez (2017) tesis titulada "*Gestión Estratégica y Eficiencia Organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Acoria-año 2015*", la investigación planteó como motivo determinar la relación entre eficiencia organizacional y gestión estratégica del personal administrativo. Investigación aplicada, nivel descriptivo correlativo, diseño no experimental de corte transeccional. Para el avance de la exploración se tomó como población y muestra entre directivos y personal administrativo de la entidad a 76 personas. Los resultados evidenciaron una repercusión favorable significativa entre ambas variables. La investigación concluye que, se da cumplimiento al objetivo de la indagación.

Por otro lado, Carbajal & Lock (2020) indica en su investigación titulada *“El impacto de la presión laboral en la eficiencia organizacional”* se realizó con el objetivo de explicar de qué manera la tensión laboral impacta en el rendimiento de los asistentes de una entidad institucional. El estudio realizado prueba que la presión laboral brinda un desenlace positivo y negativo en función del rendimiento, evidenciando factores como presión de grupo, presión de tiempo y la cultura-país. Esta información compara cómo el comportamiento del colaborador puede verse afectado por este factor y como este afecta finalmente en la eficiencia organizacional.

Trejo (2021) tesis titulada *“Responsabilidad social interna y nivel de atención al ciudadano en la municipalidad Provincial de Sánchez Carrion-Huamachuco2020”*, en la que planteó como finalidad decidir la relación entre el valor de servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad con responsabilidad social interna. La investigación fue tipo descriptiva, no experimental. Muestra poblacional de 497 servidores y 1012 ciudadanos. Concluye que, las variables se encuentran relacionadas positiva y moderadamente. La presente investigación aporta con las técnicas e instrumentos para medir la segunda variable.

Moreno (2021) tesis titulada *“Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019”*. En su exploración tuvo como propósito determinar la calidad del servicio público en la MDP. El método aplicado fue cuantitativo nivel descriptivo. Se empleo un cuestionario a 190 individuos que acuden a efectuar trámites en la Municipalidad. Según los resultados recabados, los usuarios manifestaron que la prestación de servicio por parte de colaboradores públicos es regular dando respuesta a las cinco dimensiones de la investigación, la cual se concluyó que, la dimensión más baja fue empatía y confiabilidad. Por ello, concluye confirmando que, trabajadores no consideran importante las quejas o inconvenientes que presentan los usuarios.

A nivel internacional, Pinochet (2017) *“Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local: El Caso de la Comuna de Pudahuel”*, en su investigación busca analizar la intervención de la comunidad en la gestión pública de Pudahuel. Investigación explicativa metodología cualitativa.

Población de estudio dirigentes vecinales y tres autoridades municipales o funcionarios. Según los resultados recolectados se entiende como participación ciudadana a la involucración en la gestión pública trabajando en conjunto con la municipalidad, buscando así soluciones en los diversos problemas sociales. Se concluyó que, no existe una participación ciudadana en la gestión pública. La investigación aporta dando propuestas según análisis foda y la creación de establecer un departamento para el fortalecimiento de la aportación ciudadana que es fundamental para el avance de la municipalidad.

Díaz & Moreno (2017) en su estudio "*Análisis de la eficiencia y factores explicativos de la gestión de los municipios del Meta, Colombia*", la cual tuvo como propósito analizar los factores y la eficiencia en los municipios del Meta, periodo 2010-2014. Investigación corte transversal. Los resultados revelan que 16 municipios (29,6%) se hallan por encima del valor de eficiencia media en educación; 10 municipios (18,5%) lo están en salud y 13 (24%) en agua. Los factores que han resultado ser significativos fueron la inversión en relación con los habitantes y las características de la región en términos de población. Se concluyó que, los municipios son considerados como referente de sí mismo para otro año.

Morán & Ayvar (2019) en su investigación "*Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México*", los autores tienen por objetivo evaluar el uso de recursos utilizando el DEA para establecer la eficiencia de los municipios de Michoacán en la disposición de servicios municipales, lo que es muy provechoso cuando se estudian servicios públicos. En efecto se muestra que solo 22 municipios ejecutan sus recursos de modo eficiente en los servicios de recolección de basura, seguridad pública y alumbrado público, donde la mayoría de los municipios eficientes tenían menos comunidad de población y los menos eficientes fueron aquellos donde los moradores habitan en pequeñas rancherías. A pesar de que se facilitaron servicios públicos de forma eficiente y aunque los medios económicos han aumentado, se emplean de manera ineficiente.

Santos & Yanccehuallpa (2019) en su investigación "*Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de*

Yanacancha 2018”, tuvo como fin explicar la relación que existe entre ambas variables del servicio del usuario en la municipalidad de Yanacancha. Investigación aplicada descriptiva correlacional, diseño no experimental. El estudio necesitó de 150 usuarios que asistieron por algún servicio a la municipalidad. Como resultados se identificó que, la calidad de servicio está vinculada favorablemente con la gestión administrativa donde los usuarios calificaron a ambas variables como nivel medio. Se concluyó que, todas las premisas específicas propuestas en el análisis están enlazadas positivamente.

Dupraz (2020) *“Propuesta de mejora en los servicios contables centrada en la satisfacción del usuario”*, se realizó con el objetivo de realizar una medición de la calidad del servicio brindado por contadores públicos determinando el grado de satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue 77 encuestados. se adoptó una investigación descriptiva. Los resultados de la investigación visualizo una satisfacción por parte de los clientes, sin embargo, es necesaria una mejora en la disponibilidad para incrementar la capacidad de respuesta a las solicitudes del cliente y así elevar sus percepciones. La investigación concluye que, se debe tener en cuenta los avances tecnológicos donde se acortarían distancias, tiempos, se incrementaría la productividad y se afianzaría la relación cliente-profesional.

Por su parte, Martínez (2021) en su investigación *“Eficiencia en la Gestión de los Servicios Públicos”*, la cual tuvo como propósito buscar soluciones a problemas planteados en la sociedad, analizando la eficiencia desde tres perspectivas con el propósito de implementar resultados en beneficio de los ciudadanos: servicios públicos municipales de forma individual, segundo identificar el impacto de factores relacionados con la gobernanza local y por último, contribuir a conseguir Objetivos de Desarrollo Sostenible orientados en mejorar las finanzas municipales a partir de la optimización de los recursos disponibles. Se concluye que, la gestión pública debe seguir mejorando la eficiencia de los servicios y optimizando recursos para ofrecer a las próximas generaciones mejores servicios.

Matos (2022) en su tesis *“Relación entre la Gestión Municipal y Calidad Del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020”*, tuvo

por objeto establecer la relación entre calidad del servicio público y gestión municipal. La investigación fue no experimental transversal tipo cuantitativo correlaciona. Población de 33 colaboradores administrativos de la municipalidad y encargados de los comités vecinales del distrito. Los resultados que se obtuvieron de la exploración fue que se halló una fuerte correlación positiva entre la variable calidad del servicio público y gestión municipal. La investigación concluye afirmando que, la variable gestión municipal se vincula con la variable calidad del servicio público, por ello, en la medida que la segunda sea de un nivel más bajo, la primera variable será insuficiente y viceversa.

Teorías relacionadas al tema

Eficiencia

En su libro Robbins. C (2010) hace referencia que la eficiencia se relaciona con alcanzar los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos, ya que los gerentes cuentan con limitados recursos incluidos dinero, personal y equipo. Por esta razón, se le conoce como “hacer bien las cosas”; es decir, no malgastar recursos. Sin embargo, nos dice que no basta con ser eficiente, sino que también se debe ser eficaz, realizando actividades donde se puedan lograr los objetivos organizacionales que ayudarán a cumplir con las rigurosas demandas de los clientes, realizar estrategias y hacer que el trabajo de los colaboradores sea más sencillo y seguro.

La eficiencia radica en la valoración de empeño que se requieran para alcanzar los objetivos, haciendo uso apropiado de elementos materiales, humanos, el costo y tiempo, cumpliendo con la calidad propuesta establecidos en los elementos relacionados a la eficiencia. Los resultados eficientes se consiguen cuando se hace una utilización adecuada de los factores oportunamente al menor valor posible, cumpliendo con métodos de calidad. La eficiencia se apoya de tres conceptos: personas, procesos y clientes. Manene (2010).

Atención al usuario

Una buena atención involucra que todo ciudadano tiene derecho a percibir una atención de calidad en la realización de algún trámite o información que requiera, en donde los servidores de las entidades públicas cumplan con su obligación de brindar un servicio oportuno y eficiente a fin de contestar mejor a esas necesidades con los medios y competencias disponibles. (Gobierno del Perú, 2016). Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la administración Pública.

Según Francisco (2010) en su libro Comunicación Empresarial y Atención al Cliente nos dice que, para que un servicio sea de calidad no basta con que se preste un estándar de objetivos, es preciso que el usuario capte la calidad en el servicio que obtiene analizando sus necesidades. Determina que para definir un servicio eficiente se establece de tres elementos básicos los cuales posibiliten el éxito: estrategia de servicio (considera las metas y objetivos para cada servicio), sistemas (de comunicación o informáticos) y el personal (todos los colaboradores que utilizan eficientemente los sistemas puestos a disposición).

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El presente estudio fue de tipo aplicada, ya que Nicaragua (2018) indica que este tipo de investigación está orientada a dar una solución práctica de acuerdo con algún fenómeno estudiado, permitiendo establecer una propuesta que permita lograr los objetivos planteados. En la investigación se observó a los colaboradores para describir la eficiencia y atención al usuario en la institución que se estudió.

Risco (2020) menciona que el tipo de investigación aplicada es aquella que está enfocada a la solución de algún problema en específico profundizando las variables con la finalidad resolver problemas de la sociedad y de las empresas. Permite dar respuestas a problemáticas en las que se encuentran en la realidad, crean o fortalecen el conocimiento y pueden ser replicables en otras empresas.

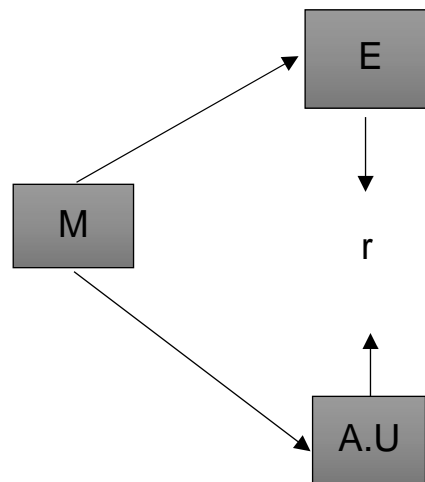
Diseño de Investigación

Diseño no experimental por lo que no se alteraron las variables, ya que solo se basó en la extracción de la información por medio de encuestas. Nicaragua (2018) indica que la investigación no experimental es aquella que no se intervienen en las variables, en lugar de ello se describe los hechos sucedidos y se estudia para generar una propuesta a partir de los datos observados.

Además, la investigación fue de enfoque descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2018) un enfoque descriptivo se basa en explicar diferentes características y propiedades de los sujetos, conjuntos o cualquier otro que se someta a un estudio, esto nos sirvió para identificar y describir los motivos del problema en relación con las variables.

La investigación fue de corte transversal, ya que según Rodríguez y Mendivelso (2018) las investigaciones transversales son aquellas que sólo se toma la recolección de datos en una ocasión, esto permite establecer una propuesta en base al análisis realizado a las variables en estudio, se emplea en investigaciones descriptivas.

Investigación correlacional pues buscó la relación significativa que existe entre la eficiencia y atención al usuario. Espinosa (2018) menciona que las investigaciones correlacionales son aquellas que se plantean hipótesis con la finalidad de demostrar si existe alguna dependencia entre las variables, permitiendo definir si poseen relación directa o indirecta, esta relación permite pronosticar el comportamiento de las variables.



Dónde:

M: Muestra

E: Eficiencia

A.U: Atención al usuario

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y Operacionalización:

Como conceptos para la Variable 1: Eficiencia

- **Definición conceptual:** Según Cuatrecasas y González (2017) menciona que la eficiencia es la capacidad de minimizar el uso de recursos con la finalidad lograr los objetivos planteados por la empresa. Se emplea para evaluar la relación entre la cantidad de recursos empleados entre la cantidad de recursos estimados o pronosticados.
- **Definición operacional:** La variable de interés fue medida mediante sus dimensiones: gestión de recursos humanos, gestión de recursos de materiales y gestión de recursos financieros, en la que se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario.
- **Indicadores:** Procesos de control, capacidad de respuesta, planificación de materiales, capacidad de compra, presupuesto y control de finanzas.
- **Escala de medición:** Ordinal

Por otro lado, la Variable 2: Atención al usuario

- **Definición conceptual:** Medios instituidos por el gobierno para atender a los particulares específicamente orientar en trámites, servicios respondiendo a sugerencias, quejas o denuncias. Sánchez (2012).
- **Definición operacional:** La variable de interés fue medida mediante sus dimensiones: Calidad de atención, interculturalidad/inclusividad, simplificación administrativa y perfil del puesto en la que se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario.
- **Indicadores:** Nivel de orientación, nivel de calidad percibida, nivel de equidad en atención, nivel de experiencia y nivel de capacidad.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población (criterios de inclusión), muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población

Según Arias y Covinos (2021) define que la población es un grupo que puede ser finito o infinito con cualidades similares y representa a la totalidad de datos que comparten una característica que es válida para su estudio.

La presente investigación estuvo conformada por una población de 51 encuestados.

Criterios de inclusión

Se consideró a los colaboradores que se encuentren laborando a partir de seis meses en adelante en la MDEP de la ciudad de Trujillo y usuarios que hayan asistido a la municipalidad para algún trámite documentario.

Muestra

Según Arias y Covinos (2021) menciona que la muestra es una sección o porción representativa de la población la cual es significativa para poder realizar un estudio que permita inferir sobre la población. La muestra puede ser tomada de forma aleatoria o a conveniencia según la información requerida.

Para la presente investigación se tomó en cuenta a los 51 encuestados.

Muestreo

El muestreo fue censal, ya que se tomó en cuenta a la población.

Unidad de análisis

Cada trabajador de la Municipalidad Distrital de El Porvenir de la ciudad de Trujillo y cada usuario que realice algún trámite documentario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018) para la recolección de la información es necesario emplear técnicas que sirven de estrategias enfocadas para realizar la recopilación de la información de forma ordenada y detalla para que pueda procesarse y presentarse en resultados que den respuestas a los problemas de investigación. La encuesta es la aplicación de un cuestionario a una cantidad controlada de participantes de tal manera se pueda extraer información de algún tema en específico.

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta.

Instrumentos de recolección

Es cuestionario es una ficha en la se colocan preguntas las cuales pueden ser respondidas de forma objetiva o subjetiva, para la facilidad de los encuestadores se le puede asignar una cantidad controlada de respuestas para realizar la medición estadística con exactitud. El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicándose para ambas variables.

Se empleó el cuestionario como instrumento para recolectar datos, aplicándose 11 preguntas para la variable eficiencia los cuales estuvieron enfocados en medir las dimensiones propuestas, para ello se dirigió 3 preguntas a la dimensión gestión de recursos humanos, 4 preguntas para la dimensión gestión de recursos materiales y 4 preguntas para la dimensión gestión de los recursos financieros. Por otro lado, se aplicó un cuestionario para la medición de la variable atención al usuario la cual estuvo conformada por 8 preguntas los cuales estuvieron enfocados en medir la calidad de atención, interInterculturalidad/inclusividad, simplificación administrativa y perfil del puesto.

3.5. Procedimientos:

Se realizó la recolección de información mediante el cuestionario a cada trabajador de la MDEP, donde se remitió una carta de autorización al representante legal y gerente para que tenga pleno entendimiento de la

investigación que se va a efectuar en el aludido lugar, procediendo luego a dialogar con los colaboradores de dicha entidad para que respondan con total sinceridad las interrogantes y por último, el cuestionario fue realizado con ayuda de formularios de Google para evitar algún tipo de molestia a los colaboradores. La data fue procesada en el programa Excel y SPSS.

3.6. Método de análisis de datos:

Hernández, Fernández y Baptista (2014), busca explicar datos, realizando estudios estadísticos para asociar las variables. En escasas palabras, se hacen estudios estadísticos detalladamente para todos los apartados y después para todas las variables; finalmente se utilizan cálculos estadísticos para revisar u objetar su probabilidad (p. 287).

El presente trabajo, tuvo como fin recopilar y clasificar datos con la intención de especificar particularidades por medio de análisis estadísticos. Los resultados se explicaron mediante tablas.

3.7. Aspectos éticos:

Tiene como aspectos éticos la transparencia asegurando la fiabilidad del contenido, cumpliendo con los criterios que están justificados en los lineamientos de la Universidad César Vallejo. Los antecedentes utilizados en este informe han sido redactados tal cual los autores han encontrado sus resultados, respetando la metodología de cada investigación. Las referencias y citas han sido establecidas según las normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS:

4.1. Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

Tabla 1.

Nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

NIVEL	fi	%
Alto	17	68.0%
Medio	8	32.0%
Bajo	0	0.0%
Total	25	100.0%

Nota: Información recolectados del estudio aplicado a 25 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

Interpretación: Según la tabla 1, el 68.0% de colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo 2022 identifican tener un nivel de eficiencia alta debido a que toman en cuenta los procesos de gestión en el tiempo indicado teniendo una adecuada distribución de sus recursos para la correcta ejecución de metas y realización de actividades. Por otro lado, el 32.0% considera que no existe una gestión totalmente eficiente. A pesar de esto, se concluye que aún existe dificultad para alcanzar resultados.

Tabla 2.

Dimensiones del nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

Dimensión	NIVEL	fi	%
Gestión de los recursos humanos	Alto	7	28.0%
	Regular	18	72.0%
	Bajo	0	0.0%
	Total	25	100%
Gestión de los recursos materiales	NIVEL	fi	%
	Alto	16	64.0%
	Regular	9	36.0%
	Bajo	0	0.0%
Total	25	100%	
Gestión de los recursos financieros	NIVEL	fi	%
	Alto	22	88.0%
	Regular	3	12.0%
	Bajo	0	0.0%
Total	25	100.0%	

Nota: Información recolectada del estudio aplicado a 25 colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

Interpretación: Según la tabla 2, se observa que la variable nivel de eficiencia fue valorada por tres dimensiones, mostrando un nivel alto la dimensión Gestión de los recursos financieros con 88.0% considerando que los informes financieros son atendidos oportunamente evaluando de forma permanente la programación presupuestal. Con respecto a, Gestión de los recursos humanos obtuvo un nivel regular de 72.0%, donde los encuestados consideran informar los procesos necesarios para cualquier solicitud atendiendo al usuario en el tiempo indicado. Sin embargo, se concluye que, se deben seguir mejorando con la intención de intensificar la eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones en el menor tiempo posible.

4.2. Objetivo Especifico 2: Determinar el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

Tabla 3.

Determinar el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

NIVEL	fi	%
Bueno	1	3.8%
Regular	22	84.6%
Deficiente	3	11.5%
Total	26	100.0%

Nota: Datos recolectados del estudio aplicado a 26 usuarios que acuden por algún servicio a la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

Interpretación: Según la tabla 3, se observa que, de acuerdo con la percepción de los encuestados el 84.6% considera que la Municipalidad Distrital de El Porvenir presenta un nivel de atención regular respecto a los procedimientos que deben realizarse en un trámite, los tiempos dados para cada procedimiento, la orientación de cada trámite, etc. A pesar de ello, solo el 11.5% de encuestados no consideran percibir una atención adecuada.

Tabla 4.**Dimensiones del nivel de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022**

Dimensión	NIVEL	fi	%
Calidad de atención	Bueno	2	7.7%
	Regular	21	80.8%
	Deficiente	3	11.5%
	Total	26	100.0%
Interculturalidad/ inclusividad	NIVEL	fi	%
	Bueno	5	19.2%
	Regular	17	65.4%
	Deficiente	4	15.4%
	Total	26	100.0%
Simplificación administrativa	NIVEL	fi	%
	Bueno	0	0.0%
	Regular	16	61.5%
	Deficiente	10	38.5%
	Total	26	100.0%
Perfil del puesto	NIVEL	fi	%
	Bueno	2	7.7%
	Regular	21	80.8%
	Deficiente	3	11.5%
	Total	26	100.0%

Nota: Datos recolectados del estudio aplicado a 26 usuarios que acuden por algún servicio a la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

Interpretación: Según la tabla 4, se observa que la variable nivel de atención al usuario fue estimada por cuatro dimensiones, mostrando un porcentaje regular de 80.8% en las dimensiones perfil del puesto y calidad de atención; por lo tanto, basada en los resultados extraídos, los usuarios consideran que regularmente la Municipalidad Distrital de

El Porvenir posee capacidad de respuesta en los tramites requeridos, así mismo estiman que la entidad cuenta con personal capacitado en el manejo de orientación de los servicios que brindan contando con una atención equitativa libre de discriminación; solo el 11.5% de encuestados consideran deficientes aquellas dimensiones.

4.3. Objetivo específico 3: Proponer estrategias de mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022.

PROPUESTA

Información general

Estrategias de mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir

Fundamentación

En base a la información obtenida en la investigación, se evidencia que el personal de la Municipalidad Distrital de El Porvenir no presenta disponibilidad para la atención hacia los ciudadanos, mostrado un nivel limitado en los servicios que brinda la municipalidad, por lo que incomoda al ciudadano del distrito reflejando un mal servicio brindado.

Lugar:

Municipalidad Distrital de El Porvenir

Objetivo:

Tiene como finalidad incrementar la satisfacción de los ciudadanos, desarrollando competencias necesarias en los colaboradores para una atención de calidad disminuyendo inconvenientes de retrasos en los tramites documentarios.

Específicos:

A partir del presente trabajo se pretende proponer estrategias de mejora de atención al usuario en la MDEP:

- Elevar la orientación e información en el referido portal institucional de la municipalidad, contando con la suficiente especificación y claridad en sus canales virtuales, permitiendo disminuir el número de traslados y costos que el ciudadano hace para acceder a ellas.
- Establecer perfiles de puestos acorde con el Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR para que los colaboradores que atienden a la sociedad en algún trámite documentario no estén limitados en sus funciones.
- Establecer capacitaciones anuales o cada seis meses para los colaboradores que atienden a la ciudadanía, como también directivos de todas las áreas de la entidad cumpliendo así con un desempeño adecuado y utilización de métodos para una atención de calidad.

- La persona encargada en ventanilla o unidad de tramitación documentaria debe guiar e informar a la ciudadanía en los servicios, procesos requeridos en sus diversas etapas, cumpliendo con las expectativas para la calidad en la atención de los servicios brindados.
- Dar mantenimiento idóneo de sus máquinas para su correcto funcionamiento disminuyendo carencias, obstáculos que puedan afectar el rendimiento o desgaste de recursos evitando un costo para la institución y así mejorar la calidad de atención.

Estructura

Estrategia	Metodología	Inicio	Duración	Responsable	Presupuesto Estimado
Orientación e información al usuario en relación con el portal institucional	Charla informativa	12/01/2023	1 semana	Subgerencia de comunicaciones e imagen institucional	s/380
Dar claridad a los usuarios respecto a los procesos requeridos en sus diversas etapas de tramitación	Charla informativa	26/01/2023	1 semana	Unidad de tramitación documentaria	s/380
Gestión de perfiles de puestos basada en la información del MPP	Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR	02/02/2023	2 meses	Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR)	s/450
Programa de capacitación en los colaboradores	Charla informativa	13/03/2023	Cada año	Subgerencia de recursos humanos	s/700
Taller para detectar fallas en la configuración de equipos para su correcto funcionamiento	Charla informativa	24/03/2023	1 semana	Subgerencia de tecnología e información	s/350

V. DISCUSIÓN:

Respecto al primer objetivo, determinar el nivel de eficiencia en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo 2022, los resultados obtenidos en la investigación que se realizó revelan que el nivel de eficiencia se encuentra en un nivel alto, es decir que los colaboradores consideran que toman en cuenta los procesos de gestión en el tiempo indicado teniendo una adecuada distribución de sus recursos para la correcta ejecución de metas y realización de actividades. A pesar de esto, aún existe dificultad en alcanzar resultados eficientes. Este resultado coincide con los encontrados en la investigación de Morán & Ayvar (2019) en su investigación *“Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México”*, quien concluyó que el 19,5% municipios ejecutaron sus recursos financieros de modo eficiente en la prestación de servicios públicos, donde se identificó que, a pesar de la ampliación de recursos para los gobiernos municipales, su uso y su ejecución son en general ineficientes. En cuanto a la investigación de Martínez (2021) *“Eficiencia en la Gestión de los Servicios Públicos”*, señala que la gestión pública debe seguir mejorando en relación con la eficiencia de los servicios, con el objetivo de alcanzar la asignación óptima de recursos ofreciendo la mayor cantidad de servicios. Así mismo, se determinó que la dimensión Gestión de los recursos humanos obtuvo un promedio regular con 72.0%, aspecto el cual debe mejorar con la intención de aumentar la eficiencia en el cumplimiento de funciones en el menor tiempo posible. Manene (2010) determinó que la eficiencia se logra con personas competentes, motivadas y comprometidas para alcanzar los objetivos.

Acercas del segundo objetivo, determinar el nivel de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo 2022, los resultados obtenidos en la investigación que se realizó revelan que presenta un nivel de atención regular de 84.6% y solo el 3.8% de usuarios considera que es bueno; por lo tanto, podemos decir que los usuarios se sienten regularmente satisfechos por la prestación de servicios brindados por parte de la Municipalidad. Estos resultados son semejantes al estudio que realizó Moreno (2021) tesis titulada *“Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019”*, donde los usuarios calificaron el valor de calidad de servicio como regular, considerando que falta mejorar la atención en los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Pacora. Del mismo modo, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

señala que todo ciudadano debe recibir una atención de calidad donde implica obtener referencias claras, oportunas y precisas sobre los servicios proporcionados, conocer los procedimientos que se debe cumplir en algún trámite contando con un servicio público transparente. Así, en relación con las dimensiones perfil del puesto y calidad de atención mostraron un porcentaje de 80.8% considerando capacidad de respuesta de manera regular en el manejo de atención a la ciudadanía.

El tercer objetivo específico, busca proponer estrategias de mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022, con el fin de dar una buena atención a la ciudadanía, mejorando el desempeño de la prestación de servicios garantizando un reconocimiento positivo en la entidad; considerando esto, el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública destaca lineamientos para una mejor atención de los servidores públicos, métodos a seguir en la orientación e implementación que debería tomar en cuenta toda entidad pública para las diversas necesidades de la ciudadanía y así llegar a una mejora continua de atención pública. Esto obedece a lo estipulado por el modelo de Montañez (2018) tesis titulada *“Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”*, quien concluye proponiendo capacitaciones con temas indispensables como atención al usuario, eficiencia, tiempo de respuesta, efectividad, orientación al usuario, etc., elevando así el desempeño de los funcionarios públicos.

VI. CONCLUSIONES:

1. Se determinó que, el 68.0% de colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo 2022 identifican tener un nivel de eficiencia alta debido a que toman en cuenta los procesos de gestión en el tiempo indicado teniendo una adecuada distribución de sus recursos para la correcta ejecución de metas y realización de actividades. Por otro lado, el 32.0% considera que no existe una gestión totalmente eficiente. A pesar de esto, se concluye que aún existe dificultad para alcanzar resultados

Referente a la variable nivel de eficiencia se observó que fue valorada por tres dimensiones, mostrando un nivel alto la dimensión Gestión de los recursos financieros con 88.0% considerando que los informes financieros son atendidos oportunamente evaluando de forma permanente la programación presupuestal. Con respecto a, Gestión de los recursos humanos obtuvo un nivel regular de 72.0%, donde los encuestados consideran informar los procesos necesarios para cualquier solicitud atendiendo al usuario en el tiempo indicado. Sin embargo, se concluye que, se deben seguir mejorando con la intención de intensificar la eficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones en el menor tiempo posible.

2. Se determinó que, de acuerdo con la percepción de los encuestados el 84.6% considera que la Municipalidad Distrital de El Porvenir presenta un nivel de atención regular respecto a los procedimientos que deben realizarse en un trámite, los tiempos dados para cada procedimiento, la orientación de cada trámite, etc. A pesar de ello, solo el 11.5% de encuestados no consideran percibir una atención adecuada.

Referente a la variable nivel de atención al usuario fue estimada por cuatro dimensiones, mostrando un porcentaje regular de 80.8% en las dimensiones perfil del puesto y calidad de atención; por lo tanto, basada en los resultados extraídos, los usuarios consideran que regularmente la Municipalidad Distrital de El Porvenir posee capacidad de respuesta en los trámites requeridos; así mismo estiman que la entidad cuenta con personal capacitado en el manejo de orientación de los servicios que brindan contando con una atención

equitativa libre de discriminación. Sin embargo, el 11.5% de encuestados consideran deficientes aquellas dimensiones.

3. Se consideró proponer estrategias de mejora de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los ciudadanos, desarrollando competencias necesarias en los colaboradores para una atención de calidad disminuyendo inconvenientes de retrasos en los tramites documentarios.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda al Gerente Municipal implementar la propuesta de la presente investigación en un plazo posible para un mejor desenvolvimiento de sus colaboradores, generando una buena atención, orientación y satisfacción en los usuarios.
2. Se recomienda al Gerente Municipal implementar un servicio de atención al cliente para atender consultas vía telefónica, haciendo que el ciudadano obtenga el asesoramiento sobre tramites, servicios, requisitos que debe cumplir en los distintos procedimientos y no hacer gastos innecesarios por un mal funcionamiento.
3. Se recomienda a la Sub Gerencia de Orientación al Contribuyente comunicar y orientar al usuario que realiza cualquier tipo de trámite que puede hacer el seguimiento del estado del mismo en la página web de la municipalidad.
4. Se recomienda al Gerente Municipal reforzar a los colaboradores en los distintos procedimientos administrativos, ya sea en el inicio de un trámite, solicitud de licencia, etc para que estén informados y actualizados en los diferentes servicios que presta la municipalidad.
5. Por último, se recomienda al jefe de logística actualizar sus equipos (computadoras, fotocopadoras, impresoras) para optimizar las diferentes tareas realizadas por los colaboradores, logrando así una mejor imagen frente a los usuarios o ciudadanía.

REFERENCIAS:

- Adrianzen, R. (2022). Estrategias de servicios municipales digitales para la atención al público en la Municipalidad Distrital de La Victoria. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78592/Adrianzen_GRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Avalo, C. (2020). Plan estratégico para desarrollar una cultura organizacional en el servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT). Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16274/Avalos%20Caprist%c3%a1n%2c%20Carlos%20C%c3%a9sar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carbajal & Lock (2020). El impacto de la presión laboral en la eficiencia organizacional. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653900/Carbajal_AC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cárdenas, A.: RPP noticas (2020). ¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión? Obtenido de: https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645
- Chavez, F. (2020). Motivación en el servicio público de la Municipalidad del Callao. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41490/Ch%c3%a1vez_MFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. (Décima edición) Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. (Décima edición). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones. (5ª ed.) McGraw-Hill Publishing Co.
- Conterno, E. (2020). Mejoremos la eficiencia del sector público. Asociación empresarial IPAE. <https://www.ipae.pe/mejoremos-la-eficiencia-del-sector-publico/>

- Díaz. J & Moreno.J. (2017). Análisis de la eficiencia y factores explicativos de la gestión de los municipios del Meta, Colombia. Universidad de Alcalá. España: <https://www.redalyc.org/journal/3235/323558388009/html/>
- Dupraz.S. (2020). Propuesta de mejora en los servicios contables centrada en la satisfacción del usuario. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17380/Dupraz%2c%20S.%20A.%20%282020%29%20Propuesta%20de%20mejora%20en%20los%20servicios%20contables%20centrada%20en%20la%20satisfacci%c3%b3n%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinosa Freire, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Revista de educación MENDIVE*, 16(1), 122-139. Obtenido de <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Febres, A. (2022). La orientación al ciudadano como fundamento para el mejoramiento de los servicios en la municipalidad provincial de Trujillo, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84525/Febres_JAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francisco, C. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente. https://docplayer.es/50446741-Comunicacion-empresarial-y-atencion-al-cliente.html#show_full_text
- Gobierno del Perú (2016, setiembre). Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la administración Pública. Recuperado 19 de abril del 2022 de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Gobierno del Perú (2021, agosto). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Recuperado 19 de abril del 2022 de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Hernández, R, Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la investigación. Mexico DF: Interamericana Editores S.A. de CV. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1 ed.). México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Manene, L. (2010). La eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales. <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/08/19/la-eficiencia-y-la-eficacia/>

- Martínez. P (2021). Eficiencia en la Gestión de los Servicios Públicos. Universidad de Murcia.<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/111409/1/Marti%cc%81nez-Co%cc%81rdo%20TESIS.pdf>
- Matos.M. (2022). Relación entre la Gestión Municipal y Calidad Del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020. Universidad Señor de Sipan:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huam%C3%A1n%20Maritza.pdf>
- Mendez, Y. (2017). Gestión Estratégica y la eficiencia organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Acoria-año 2015. Universidad Nacional de Huancavelica.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1333/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200148.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montañez. K (2018). Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. Peru:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31746/monta%c3%b1ez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morán.J & Ayvar.F. (2019). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo, México:
<https://www.redalyc.org/journal/419/41966913012/html/>
- Moreno, D. (2021). Percepción en la Calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf
- Nicaragua, E. (2018). Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. Revista de La Universidad Autónoma, 1-89. <https://jalfaroman.files.wordpress.com/2019/03/dosier-metodologia-e-investigacion-aplicada-2018.pdf>
- Osorio, P. (2022). El control interno y su influencia en la eficiencia y eficacia del área de tesorería- Municipalidad Provincial del Santa, 2017. Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20209/Osorio%20Pascacio%2c%20Patricia%20Sof%3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ortiz, D. (2018). Control fiscal territorial y política regional en Colombia: una aproximación empírica. (eds.), Corrupción en Colombia. (tomo 4, pp. 225-262). Universidad Externado de Colombia.
- Paiva, O. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018. Universidad Cesar Vallejo. Piura: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pinochet, O. (2017). Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local: El caso de la Comuna de Pudahuel. Universidad de Chile. Santiago: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145052/Tesis%20MGGP%20-%20Osvaldo%20Pinochet..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poquioma, Á. (2018). Eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017. San Martín: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31625/poquioma_r_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pring, C & Brushi, J. (2019). Global corruption barometer, Latin America & the Caribbean 2019 - citizens' views and experiences of corruption. Transparency International.
- Risco, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Lima: Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Robbins. C (2010) “Administración” décima edición Ed. Printeci-Hall. https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Rodriguez J. (2022). Gestión engagement en la satisfacción de los colaboradores de las Instituciones Publicas, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96405/Rodriguez_GJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. Revista Médica Sanitas. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Santos & Yancehuallpa (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018. Universidad Nacional Daniel

Alcides

Carrión.

Perú:

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf

Trejo, E. (2021). Responsabilidad social interna y nivel de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión-Huamachuco 2020. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo:

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18819/trejohonorio_elizabet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, E., y Elías, L. (2020). Municipalidad y lucha contra la corrupción el caso de Lima Norte. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.

<https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2105/Municipalidad%20y%20lucha%20contra%20la%20corrupcion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

y

ANEXOS:

ANEXO N°1: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Matriz operacional de la variable 1 Eficiencia.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Eficiencia	Según Cuatrecasas y González (2017) menciona que la eficiencia es la capacidad de minimizar el uso de recursos con la finalidad lograr los objetivos planteados por la empresa. Se emplea para evaluar la relación entre la cantidad de recursos empleados entre la cantidad de recursos estimados o pronosticados.	Se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la MDEP con las dimensiones: gestión de recurso humano, materiales y financieros. Poquioma (2018)	Gestión de los recursos humanos	Procesos de control	Ordinal
			Gestión de los recursos materiales	Capacidad de respuesta Planificación de materiales Capacidad de compra	
			Gestión de los recursos financieros	Presupuesto Control de finanzas	

Poquioma (2018)

Matriz operacional de la variable 2 atención al usuario.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Atención al usuario	Medios instituidos por el gobierno para atender a los particulares específicamente orientar en trámites, servicios respondiendo a sugerencias, quejas o denuncias. Sánchez (2012)	Se aplicó un cuestionario a los ciudadanos del distrito de El Porvenir con las dimensiones: Calidad de atención, interculturalidad/ inclusividad, simplificación administrativa y perfil del puesto. Trejo (2021)	Calidad de atención	Nivel de orientación	Ordinal
				Nivel de calidad percibida	
			Interculturalidad/ inclusividad	Nivel de equidad en atención	
			Simplificación administrativa	Nivel de Experiencia	
		Perfil del puesto	Nivel de Capacidad		

Trejo (2021)

ANEXO N°2: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables eficiencia y atención al usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: Eficiencia	Gestión de los recursos humanos	Procesos de control	La Municipalidad detecta fallas o errores proponiendo mejoras en el desempeño de los colaboradores.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	La Municipalidad atiende al usuario en el tiempo indicado para cada proceso.		X		X		X		X		
			La Municipalidad informa a los usuarios los procesos necesarios para la presentación de cualquier solicitud.		X		X		X		X		
	Gestión de los recursos materiales	Planificación de materiales	La asignación y distribución de recursos son requeridos oportunamente con el objetivo de mejorar el servicio que brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
			Los recursos son administrados eficientemente a través de una adecuada gestión.		X		X		X		X		
		Capacidad de compra	Las órdenes de compra y de servicios se emiten oportunamente.		X		X		X		X		
			Los útiles y materiales comprados reúnen las especificaciones de calidad.		X		X		X		X		
	Gestión de los recursos financieros	Presupuesto	La formulación y programación presupuestal se realiza adecuadamente.		X		X		X		X		
			Se evalúa en forma permanente la ejecución presupuestal.		X		X		X		X		
		Control de finanzas	El calendario de compromisos de pago y cobranzas se controla adecuadamente.		X		X		X		X		
			Los informes financieros solicitados por la gerencia son atendidos oportunamente.		X		X		X		X		

Nota: Adaptado por la autora

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	11

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: Atención al usuario	Calidad de atención	Nivel de orientación	Considera que la orientación de los servicios que brinda la Municipalidad es adecuada.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	X		X		X		X		
		Nivel de calidad percibida	Se siente satisfecho por el servicio brindado por parte de la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Interculturalidad/ inclusividad	Nivel de equidad en atención	Considera que la atención brindada por la Municipalidad está libre de discriminación.		X		X		X		X		
			Los servicios de atención al usuario son realizados con equidad.		X		X		X		X		
	Simplificación administrativa	Nivel de Experiencia	Considera que los tramites en la Municipalidad son adecuados por la experiencia del personal.		X		X		X		X		
			En la Municipalidad se cumplen los tiempos dados para cada procedimiento.		X		X		X		X		
			Los colaboradores conocen los procedimientos que deben realizarse en la atención de un trámite.		X		X		X		X		
	Perfil del puesto	Nivel de Capacidad	Considera que el personal de la Municipalidad está debidamente capacitado.		X		X		X		X		

Nota: Adaptado por la autora

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	8


Dra. MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

DNI N°: 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables eficiencia y atención al usuario

OBJETIVO: Medir la relación que existe entre ambas variables

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir y usuarios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI N° 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables eficiencia y atención al usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: Eficiencia	Gestión de los recursos humanos	Procesos de control	La Municipalidad detecta fallas o errores proponiendo mejoras en el desempeño de los colaboradores.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	La Municipalidad atiende al usuario en el tiempo indicado para cada proceso.		X		X		X		X		
			La Municipalidad informa a los usuarios los procesos necesarios para la presentación de cualquier solicitud.		X		X		X		X		
	Gestión de los recursos materiales	Planificación de materiales	La asignación y distribución de recursos son requeridos oportunamente con el objetivo de mejorar el servicio que brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
			Los recursos son administrados eficientemente a través de una adecuada gestión.		X		X		X		X		
		Capacidad de compra	Las órdenes de compra y de servicios se emiten oportunamente.		X		X		X		X		
			Los útiles y materiales comprados reúnen las especificaciones de calidad.		X		X		X		X		
	Gestión de los recursos financieros	Presupuesto	La formulación y programación presupuestal se realiza adecuadamente.		X		X		X		X		
			Se evalúa en forma permanente la ejecución presupuestal.		X		X		X		X		
		Control de finanzas	El calendario de compromisos de pago y cobranzas se controla adecuadamente.		X		X		X		X		
			Los informes financieros solicitados por la gerencia son atendidos oportunamente.		X		X		X		X		

Nota: Adaptado por la autora

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	11

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: Atención al usuario	Calidad de atención	Nivel de orientación	Considera que la orientación de los servicios que brinda la Municipalidad es adecuada.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	X		X		X		X		
		Nivel de calidad percibida	Se siente satisfecho por el servicio brindado por parte de la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Interculturalidad/ inclusividad	Nivel de equidad en atención	Considera que la atención brindada por la Municipalidad está libre de discriminación.		X		X		X		X		
			Los servicios de atención al usuario son realizados con equidad.		X		X		X		X		
	Simplificación administrativa	Nivel de Experiencia	Considera que los tramites en la Municipalidad son adecuados por la experiencia del personal.		X		X		X		X		
			En la Municipalidad se cumplen los tiempos dados para cada procedimiento.		X		X		X		X		
			Los colaboradores conocen los procedimientos que deben realizarse en la atención de un trámite.		X		X		X		X		
	Perfil del puesto	Nivel de Capacidad	Considera que el personal de la Municipalidad está debidamente capacitado.		X		X		X		X		

Nota: Adaptado por la autora

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	8



MG CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO

DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables eficiencia y atención al usuario

OBJETIVO: Medir la relación que existe entre ambas variables

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir y usuarios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables eficiencia y atención al usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: Eficiencia	Gestión de los recursos humanos	Procesos de control	La Municipalidad detecta fallas o errores proponiendo mejoras en el desempeño de los colaboradores.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	La Municipalidad atiende al usuario en el tiempo indicado para cada proceso.		X		X		X		X		
			La Municipalidad informa a los usuarios los procesos necesarios para la presentación de cualquier solicitud.		X		X		X		X		
	Gestión de los recursos materiales	Planificación de materiales	La asignación y distribución de recursos son requeridos oportunamente con el objetivo de mejorar el servicio que brinda la Municipalidad.		X		X		X		X		
			Los recursos son administrados eficientemente a través de una adecuada gestión.		X		X		X		X		
		Capacidad de compra	Las órdenes de compra y de servicios se emiten oportunamente.		X		X		X		X		
			Los útiles y materiales comprados reúnen las especificaciones de calidad.		X		X		X		X		
	Gestión de los recursos financieros	Presupuesto	La formulación y programación presupuestal se realiza adecuadamente.		X		X		X		X		
			Se evalúa en forma permanente la ejecución presupuestal.		X		X		X		X		
		Control de finanzas	El calendario de compromisos de pago y cobranzas se controla adecuadamente.		X		X		X		X		
			Los informes financieros solicitados por la gerencia son atendidos oportunamente.		X		X		X		X		

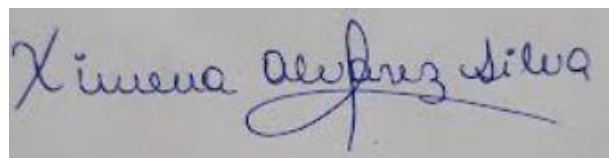
Nota: Adaptado por la autora

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	11

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: Atención al usuario	Calidad de atención	Nivel de orientación	Considera que la orientación de los servicios que brinda la Municipalidad es adecuada.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	X		X		X		X		
		Nivel de calidad percibida	Se siente satisfecho por el servicio brindado por parte de la Municipalidad.		X		X		X		X		
	Interculturalidad/ inclusividad	Nivel de equidad en atención	Considera que la atención brindada por la Municipalidad está libre de discriminación.		X		X		X		X		
			Los servicios de atención al usuario son realizados con equidad.		X		X		X		X		
	Simplificación administrativa	Nivel de Experiencia	Considera que los tramites en la Municipalidad son adecuados por la experiencia del personal.		X		X		X		X		
			En la Municipalidad se cumplen los tiempos dados para cada procedimiento.		X		X		X		X		
			Los colaboradores conocen los procedimientos que deben realizarse en la atención de un trámite.		X		X		X		X		
	Perfil del puesto	Nivel de Capacidad	Considera que el personal de la Municipalidad está debidamente capacitado.		X		X		X		X		

Nota: Adaptado por la autora

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	8



DRA. ALVAREZ SILVA XIMENA

DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables eficiencia y atención al usuario

OBJETIVO: Medir la relación que existe entre ambas variables

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir y usuarios

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ALVAREZ SILVA XIMENA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI N° 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N°3: CUESTIONARIO CON CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cuestionario sobre Eficiencia en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de El Porvenir

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepto llenar el cuestionario.

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de eficiencia. A continuación, se le pide responder a cada una de las preguntas eligiendo una sola opción de respuesta y marcando con una "X" el valor de la opción que se ajuste más a su percepción u opinión, de acuerdo con la valoración siguiente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). Cabe mencionar que dicha encuesta ha sido elaborada con fines universitarios que servirá para recopilar datos acerca de la variable de estudio.

ITEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La Municipalidad detecta fallas o errores proponiendo mejoras en el desempeño de los colaboradores?					
2	¿La Municipalidad atiende al usuario en el tiempo indicado para cada proceso?					
3	¿La Municipalidad informa a los usuarios los procesos necesarios para la presentación de cualquier solicitud?					
4	¿La asignación y distribución de recursos son requeridos oportunamente con el objetivo de mejorar el servicio que brinda la Municipalidad?					
5	¿Los recursos son administrados eficientemente a través de una adecuada gestión?					
6	¿Las órdenes de compra y de servicios se emiten oportunamente?					
7	¿Los útiles y materiales comprados reúnen las especificaciones de calidad?					
8	¿La formulación y programación presupuestal se realiza adecuadamente?					
9	¿Se evalúa en forma permanente la ejecución presupuestal?					
10	¿El calendario de compromisos de pago y cobranzas se controla adecuadamente?					
11	¿Los informes financieros solicitados por la gerencia son atendidos oportunamente?					

¡Muchas gracias por responder con la veracidad del caso!

**CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL EL PORVENIR**

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de atención al usuario. A continuación, se le pide responder a cada una de las preguntas eligiendo una sola opción de respuesta y marcando con una "X" el valor de la opción que se ajuste más a su percepción u opinión, de acuerdo con la valoración siguiente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). Cabe mencionar que dicha encuesta ha sido elaborada con fines universitarios que servirá para recopilar datos acerca de la variable de estudio.

ITEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la orientación de los servicios que brinda la Municipalidad es adecuada?					
2	¿Se siente satisfecho por el servicio brindado por parte de la Municipalidad?					
3	¿Considera que la atención brindada por la Municipalidad está libre de discriminación?					
4	¿Los servicios de atención al usuario son realizados con equidad?					
5	¿Considera que los tramites en la Municipalidad son adecuados por la experiencia del personal?					
6	¿En la Municipalidad se cumplen los tiempos dados para cada procedimiento?					
7	¿Los colaboradores conocen los procedimientos que deben realizarse en la atención de un trámite?					
8	¿Considera que el personal de la Municipalidad está debidamente capacitado?					

¡Muchas gracias por responder con la veracidad del caso!

ANEXO 4: Calculo de la confiabilidad

Cálculo de la confiabilidad de la variable eficiencia

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items											Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	45
2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	49
3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	49
5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50
6	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	49
7	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	46
8	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	47
9	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	49
10	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	43
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	42
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
13	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
15	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	41
16	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	41
17	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	38
18	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	39
19	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	39
20	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	39
21	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	41
22	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	39
23	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	40
24	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	38
25	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	39
PROMEDIO	3.36	3.48	4.04	3.72	3.84	4.04	3.76	4.28	4.28	4.28	4.24	Varianza Total Columnas
DESV. EST	0.557	0.5	0.599	0.826	0.731	0.662	0.65	0.531	0.449	0.531	0.512	
VARIANZA X ITEM	0.323	0.26	0.373	0.71	0.557	0.457	0.44	0.293	0.21	0.293	0.273	Varianza total de ítems S
SUMA DE VARIANZAS	4.19											18.89

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

α: Alfa de Conbrach

k: Numero de items

vi: Varianza de cada item

vt: Varianza del total

k: 11

$$\alpha = (11 / (11-1)) * (1 - (4.19/18.89))$$

$$\alpha = 0.856$$

Cálculo de la confiabilidad de la variable atención al usuario

N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	23
2	3	3	5	4	2	2	3	3	25
3	3	3	4	4	3	2	4	3	26
4	3	3	4	4	3	3	4	4	28
5	3	3	4	4	4	2	2	3	25
6	2	1	2	2	2	2	2	2	15
7	3	3	3	2	4	2	3	3	23
8	3	3	3	3	4	2	3	3	24
9	2	3	2	3	3	3	3	2	21
10	3	2	1	2	2	1	3	3	17
11	5	5	5	5	3	5	3	5	36
12	3	3	3	3	3	1	3	3	22
13	3	3	2	2	3	1	3	3	20
14	2	2	2	2	2	1	3	3	17
15	3	3	3	3	3	2	3	3	23
16	3	3	3	3	3	2	3	3	23
17	3	3	3	3	3	2	3	3	23
18	3	3	3	3	3	2	3	3	23
19	3	3	2	3	3	1	3	3	21
20	4	3	3	4	3	3	3	3	26
21	3	3	4	3	3	2	3	3	24
22	4	4	4	3	3	2	3	3	26
23	3	3	3	3	3	1	2	2	20
24	4	3	3	3	3	3	3	3	25
25	3	3	3	3	3	1	3	3	22
26	2	2	3	3	3	1	3	3	20
PROMEDIO	3.0385	2.9231	3.0769	3.0769	2.9615	1.9615	2.9615	3	Varianza Total
DESV.EST	0.6493	0.675	0.9166	0.7298	0.5174	0.8979	0.4368	0.5547	Columnas
VARIANZA X ITEM	0.4385	0.4738	0.8738	0.5538	0.2785	0.8385	0.1985	0.32	Varianza total de ítems S
SUMA DE VARIANZAS	3.9754								16.32

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

α: Alfa de Conbrach

k: Numero de ítems

vi: Varianza de cada ítem

vt: Varianza del total

k: 8

$$\alpha = (8 / (8-1)) * (1 - (3.975 / 16.32))$$

$$\alpha = 0.864$$

ANEXO 5: Autorización de la Organización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20147170565
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR	
Nombre del Titular o Representante legal: SEGUNDO VICTOR REBAZA BENITES	
Nombres y Apellidos SEGUNDO VICTOR REBAZA BENITES	DNI: 17879249

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Título del Trabajo de Investigación	
EFICIENCIA Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR - TRUJILLO, 2022	
Nombre del Programa Académico: FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos TATIANA GRISELDA ZAVALA VELÁSQUEZ	DNI: 70469922

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución . Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Eficiencia y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de El Porvenir - Trujillo, 2022", cuyo autor es ZAVALETA VELASQUEZ TATIANA GRISELDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 15- 12-2022 17:54:14

Código documento Trilce: TRI - 0489877