



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia
de Cajatambo, Lima 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Christian Cliver Pardo Huerta

ASESOR:

Dr. Juan Charry Aysanoa

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2018

Dra. Gliria Mendez Ilizarbe
Presidente

Dr. Mitchel Alarcón Díaz
Secretaria

Dr. Juan Marciano Charry Aysanoa
Vocal

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres que siempre me apoyaron, a mi esposa, compañeros de estudios que sin su ayuda no hubiera podido realizar esta tesis.

Agradecimiento

A todos los docentes de la escuela de postgrado de la “Universidad Cesar Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación durante el estudio de la Maestría, al Dr. Juan Charry Aysanoa, por su asesoría; y a los pobladores de Provincia de Cajatambo por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, **Christian Cliver Pardo Huerta**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la Provincia de Cajatambo, Lima 2017**”, presentada, en 108 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de Setiembre del 2017

Christian Cliver Pardo Huerta
DNI: 40598956

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017”, conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima.

La investigación se inicia con la introducción donde se presentan los antecedentes y la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. La segunda parte presenta el marco metodológico; la tercera describe los resultados, en la cuarta sección se presenta la discusión, en la quinta parte se presentan las conclusiones, en la sexta sección las recomendaciones; por último, en la séptima parte las referencias y los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana.

Señores miembros del jurado quedo a la espera de que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación

El autor.

Indice

	Pag.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	36
2.3 Metodología	38
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Población, muestra y muestreo	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8 Métodos de análisis de datos	43

III. Resultados	44
IV. Discusión	61
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias	73
VIII. Anexos	78
Anexo 1 Artículo científico	79
Anexo 2 Matriz de consistencia	92
Anexo 3 Instrumentos	94
Anexo 4 Validez de instrumentos	99
Anexo 5. Permiso de la institución	103
Anexo 6 Base de datos	104

Indice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Gestión Municipal	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Satisfacción ciudadana	38
Tabla 3. Aplicación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	45
Tabla 4. Aplicación del Manual de Organización y funciones (MOF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	46
Tabla 5. Aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	47
Tabla 6. Aplicación del Plan Operativo Institucional (POI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	48
Tabla 7. Aplicación del Plan Estratégico Institucional (PEI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	49
Tabla 8. Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	50
Tabla 9. Satisfacción ciudadana referida a tiempo de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	51
Tabla 10. Satisfacción ciudadana referida al trato en el servicio en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	52
Tabla 11. Satisfacción ciudadana referida a la infraestructura en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	53
Tabla 12. Satisfacción ciudadana de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	54
Tabla 13. Correlación entre la Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima	55
Tabla 14. Correlación entre la aplicación del Reglamento de Organización en la Municipalidad Provincial de	56

Cajatambo y satisfacción ciudadana	
Tabla 15. Correlación entre la aplicación del Manual de Organización y Funciones en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana	57
Tabla 16. Correlación entre la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana	58
Tabla 17. Correlación entre la aplicación del Plan Operativo Institucional en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana	59
Tabla 18. Correlación entre la aplicación del Plan Estratégico Institucional en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana	60

Indice de figuras

	Pag.
Figura 1. Aplicación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	45
Figura 2. Aplicación del Manual de Organización y funciones (MOF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	46
Figura 3. Aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	47
Figura 4. Aplicación del Plan Operativo Institucional (POI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	48
Figura 5. Aplicación del Plan Estratégico Institucional (PEI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	49
Figura 6. Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	50
Figura 7. Satisfacción ciudadana referida a tiempo de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	51
Figura 8. Satisfacción ciudadana referida al trato en el servicio en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	52
Figura 9. Satisfacción ciudadana referida a la infraestructura en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	53
Figura 10. Satisfacción ciudadana de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima	54

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017.

Es una investigación básica, nivel descriptivo y diseño correlacional, ya que establece la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los residentes de la provincia de Cajatambo. La muestra estuvo representada por 45 residentes de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017, tamaño de muestra elegido de manera intencional y no probabilística. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta para las dos variables y, como instrumentos, dos cuestionarios que se aplicaron a la muestra del estudio. El primer instrumento mide las dimensiones: D1: Reglamento de Organización y Funciones, D2: Manual de Organización y Funciones, D3: Texto Único de Procedimientos Administrativos; D4: Plan Operativo Institucional y D5: Plan Estratégico Institucional, con un total de 40 ítems. Tiene una fiabilidad de 0.736. El segundo instrumento mide las dimensiones: D1: Tiempo de atención; D2: tratamiento en el servicio; Y D3: Infraestructura. Tiene un total de 22 artículos, tiene una confiabilidad de 0.745. Ambos instrumentos han sido analizados con el alfa de Cronbach y fueron validados por juicio de expertos, que validan estos cuestionarios.

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,664$ donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Se presentan relaciones positivas entre el ROF (0,800), MOF (0,730), TUPA (0,570), POI (0,632) y PEI (0,632) con la satisfacción ciudadana. Estos resultados se dan a un 99% de intervalo de confianza.

Palabras clave: Gestión Municipal, ROF, MOF, TUPA, POI, PEI y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima.

Abstract

This research is entitled: "Municipal management based on the territorial approach and citizen satisfaction in the province of Cajatambo, Lima 2017".

It is a basic research, descriptive level and correlational design, because it establishes the relationship between the municipal management and the satisfaction of the residents of the province of Cajatambo. The sample was represented by 45 settlers of the Provincial of Cajatambo, department of Lima, 2017, sample size chosen in an intentional non-probabilistic way. For the data collection, the survey technique was applied for the two variables and, as instruments, two questionnaires that were applied to the study sample. The first instrument measures the dimensions: D1: Organization and Functions Regulation, D2: Organization and Functions Manual, D3: Single Text of Administrative Procedures; D4: Institutional Operational Plan and D5: Institutional Strategic Plan, making a total of 40 items. It has a reliability of 0.736. The second instrument measures the dimensions: D1: Attention time; D2: treatment in the service; And D3: Infrastructure. It has a total of 22 items, has a reliability of 0.745. Both instruments have been analyzed with Cronbach's alpha and were validated by expert judgment, which establishes validity to these questionnaires.

The results of the research report the existence of a significant positive relationship ($r = 0.664$ where $p < 0.05$) between the Territorial Municipal Management and the citizen satisfaction in the province of Cajatambo, department of Lima. Positive relationships between ROF (0.800), MOF (0.730), TUPA (0.570), POI (0.632) and PEI (0.632) were presented with citizen satisfaction. These results are given at a 99% confidence interval.

Keywords: Municipal Territorial Management, ROF, MOF, TUPA, POI, PEI and citizen satisfaction in the province of Cajatambo, Lima.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

La presente investigación se basa en los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

1.1.1 Internacionales

Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016) realizaron una investigación del problema de la satisfacción del usuario como indicador en el servicio municipal de deportes. El objetivo fue determinar la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción de los servicios municipales que reciben de su comuna edil. Es una investigación no experimental, nivel descriptivo y correlacional. Es un estudio longitudinal. Los resultados de la investigación reportan que, en general se tienen valores en niveles medios de satisfacción percibida por los usuarios encuestados que corresponden a las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alta. Se reporta pequeñas diferencias en favor de los usuarios que lo perciben de forma superior a los usuarios. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años y las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción.

Rojas (2015) realizó una investigación sobre un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado, Chile. Parte del problema de factores asociados al problema de la satisfacción de usuarios. El objetivo fue identificar prioridades sobre factores que entregan mayor satisfacción respecto al proceso de atención de los servicios a evaluar; apoyar las decisiones de focalización de recursos, entre otros. Es una investigación básica, descriptiva y asume el diseño correlacional. Es de corte transeccional. Según los resultados, el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción de los ciudadanos, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este

efecto total, se delinearon estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir.

Hernández y Pérez (2013) realizaron una investigación referida al problema de la gestión de los servicios públicos municipales: Un análisis de la percepción ciudadana en México. Esta investigación describe y caracteriza cuáles son las dimensiones de los servicios públicos que determinan la satisfacción ciudadana en la gestión municipal del Ayuntamiento de Navolato, México. El trabajo de campo se realizó en siete sindicaturas y una alcaldía central del municipio de Navolato. Los resultados de la investigación reportan que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios públicos, le atribuyen un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía, que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. Se concluye que el gobierno municipal mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida. Los pobladores conceden una gran importancia a los servicios públicos, atribuyéndole un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos. Exigen hoy más que nunca bienes y servicios públicos con amplia cobertura y creciente calidad.

Por su parte, Álvarez (2012) efectuó una investigación respecto al problema de la eficiencia en la gestión municipal de Costa Rica. Es una investigación de tipo mixto, propone un nuevo modelo de gestión municipal que permite evaluar la eficiencia de los gobiernos locales con el propósito de promover el desarrollo de la comunidad en nuevas áreas: servicios municipales, innovación organizacional, sistema de capacitación municipal, tecnologías de apoyo a la gestión, estrategia municipal, rendición de cuentas y comunicación, administración financiera, promoción de procesos innovadores y uso eficiente de tecnologías de la información. Los resultados dan cuenta que la satisfacción de la comunidad, con el actual modelo de gestión, es bajo, principalmente influenciado por la calidad de los servicios municipales y la inexistencia de un proceso proactivo de rendición de cuentas. En cuanto a liderazgo y planificación

estratégica, aunque existen planes estratégicos a nivel de todas las municipalidades puntarenenses, no existe un proceso articulado y eficiente que permita mediante, un grupo de indicadores, medir el avance de los proyectos que se consideran prioritarios de desarrollo de la provincia. En cuanto al compromiso con el desarrollo de las personas, el modelo de gestión municipal tiene pocas alternativas educativas para la comunidad y los funcionarios municipales.

Con relación a los usuarios de los servicios, ni una municipalidad posee un procedimiento en un nivel eficiente para evaluar la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios. En cuanto a la prestación de servicios, los servicios municipales inciden en la calidad de vida de las personas y, en consecuencia, en el progreso de la zona.

En tanto, Reyes, Gascó y Llopis (2012) desarrollaron una investigación sobre el problema de la participación y la satisfacción de las personas en cuanto a la gestión pública, una investigación en lo que respecta la administración del gobierno local en España. El objetivo fue analizar la relación entre la participación y la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la administración local, así mismo la asociación entre el tamaño organizacional y la participación y satisfacción de los usuarios. La muestra estuvo conformada por 388 sujetos. Es una investigación básica, descriptiva y transversal. Los resultados dan cuenta que hay poca participación de las personas usuarias en la toma de decisiones públicas, en cuanto a los ayuntamientos españoles. No obstante, entre los ayuntamientos de gran tamaño inciden más a la participación que los del menor tamaño, fundamentalmente todo mediante comités heterogéneos formados por ayuntamientos y asociaciones de vecinos. Además los ayuntamientos de mayor presupuesto se preocupan más por la comunicación previa a los ciudadanos de las políticas que se están desarrollando para que los ciudadanos puedan pronunciarse al respecto. Concluyen que los ciudadanos activistas, profundamente implicados en la vida pública y con iniciativas ciudadanas para la comunidad, son pocas.

Delgadillo y Castillo (2010) efectuaron una investigación sobre el problema de la evaluación ciudadana del desempeño de la Gestión Pública Municipal en México. Es una investigación descriptiva. El objetivo fue identificar y medir el impacto de los factores que utiliza el ciudadano para evaluar el desempeño de la gestión pública en un espacio territorial y temporal específico referido a la esfera de acción del gobierno municipal. La muestra estuvo conformada por 250 ciudadanos mexicanos. Los resultados más importantes permitieron identificar que los factores que mayormente influyen en la evaluación que el ciudadano hace sobre el trabajo que realiza su gobierno municipal son: la efectividad de los servicios públicos, la honestidad de los servidores públicos y la rendición de cuentas referida solo como el acceso a la información pública. El estudio ofrece también evidencia de que no existe variación en la forma en que los hombres y las mujeres evalúan el desempeño de la gestión pública municipal.

1.1.2 Nacionales

Niemeyer (2016) realizó una investigación sobre el problema de la participación ciudadana en los procesos de control social de la gestión municipal en el distrito de Comas. El objetivo fue describir la relación entre los procesos de intervención de la ciudadanía el avance y la gestión en el distrito limeño de Comas. El método empleado tiene carácter cualitativo, utilizando para el recojo de datos dos instrumentos, un focugroup y encuestas individuales. Los resultados dan cuenta sobre las motivaciones, los valores, las expectativas, los niveles de conocimiento y la percepción de los límites que tienen las personas usuarias en cuanto a los procesos de participación ciudadana. Asimismo, se reporta que es bajo el nivel de percepción de los participantes en general en cuanto a la interacción con sus autoridades y trabajadores municipales.

Como conclusión se encontró que los contribuyentes se encuentran motivados cuando sirven a las demás y ponen de manifiesto que dependen más de ellos. Sin embargo, el nivel de información y conocimiento que manejan es incipiente. Por lo mismo, hacen conocer la necesidad de más difusión y aplicación de capacitaciones en cuanto a los procesos, utilizando un lenguaje claro y sencillo

a fin de que se perciba claramente en la población. Los ciudadanos, las diversas organizaciones, las ONG, el gobierno distrital y el gobierno central deben hacer inversiones en cuanto a capacitaciones masivas para la población con la finalidad de que las personas se sientan fortalecidas de los procesos participativos. De otro lado, se observa limitaciones en cuanto a la participación de la ciudadanía en general y se percibe desconfianza de las personas; esto se manifiesta como resultante de la experiencia gubernamental que se ha vivido.

Allcahuamán (2015) realizó una investigación que parte del problema del servicio que reciben de parte de la municipalidad del distrito de Pacucha, departamento de Andahuaylas. Es una investigación descriptiva correlacional, de corte transeccional es post facto, debido a que el proceso de recojo de datos se realizó en un periodo anual y es correlacional porque se buscó la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Según los resultados, existe una relación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Esto indica que a una buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas.

Por su parte, Carbajal, Díaz, Meza y Yépez (2012) realizaron una investigación sobre el planeamiento estratégico en la gestión del distrito de San Juan de Lurigancho. Es una investigación descriptiva con diseño correlacional. La investigación consistió en demostrar la relación entre la aplicación del plan estratégico distrital y la gestión municipal. El objetivo fue precisamente demostrar el grado de relación. Según los resultados, hay una relación positiva entre ambas variables. Asimismo, se ha podido demostrar que la gestión permite contribuir en la elaboración de un distrito competitivo y moderno, y que se pueda brindar mayor seguridad a los pobladores y mejorar la conservación del medio ambiente, sobre la base de un soporte con acciones de responsabilidad social, de tecnología, en cuanto a la mejora de la educación, y al desarrollo del sector comercial. Según los resultados, la contaminación ambiental, la inseguridad ciudadana y la informalidad son factores negativos que deben ser inmediatamente solucionados. También la carencia de innovación y uso de tecnologías de información y comunicación

modernas hace que la gestión municipal carezca de una visión a largo plazo, y se limita en concentrarse en solucionar los problemas inmediatos o que favorezcan la gestión del alcalde en actividad.

En tanto Cubas, Miranda, Porras y Rojas (2012) efectuaron una investigación referida al planeamiento estratégico en la gestión del distrito de Pueblo Libre. Es una investigación descriptiva con diseño simple, de corte transversal. El objetivo fue determinar el planeamiento estratégico de dicho distrito limeño. Según los resultados, se concluye que el distrito de Pueblo Libre no tiene una visión significativa, tampoco ha trazado sus objetivos a largo plazo que son específicos, mensurables, posibles de efectuarse, pertinentes para el distrito y que tengan una duración determinada; asimismo, no existe un planeamiento estratégico fundamental. Se reporta que cuenta con un proyecto de desarrollo efectuado con la concertación debida, sin embargo es inadecuado. Según la investigación, el distrito requiere una mejora sustancial en lo que respecta a aspectos vitales que permitan contribuir al desarrollo sostenible del distrito; estos aspectos identificados son: la seguridad ciudadana, el fomento a la inversión, elevar la imagen del distrito, una mejor gestión del municipio y, consecuentemente el planteamiento de una visión a futuro.

Luján (2011) desarrolló una investigación sobre el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño 2011. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo y asume el diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 339 usuarios de dicha organización. Según los resultados, se reporta la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y percepciones respecto al servicio de salud que reciben las personas, es decir la baja satisfacción de los usuarios está en directa relación con la deficiente calidad en los servicios. Se reporta también que los elementos perceptibles promueve parcialmente la satisfacción de los usuarios; asimismo, se observó poca fiabilidad para los usuarios respecto al servicio que la organización les brinda. Se percibe

que los sujetos encuestados muestran poca seguridad con relación a la calidad del servicio que les brindan.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Gestión municipal

Teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991)

Esta teoría fundamenta las fortalezas y debilidades internas en una organización.

Según esta teoría, el desarrollo de las capacidades distintivas de las personas es la mejor manera de encontrar ventajas competitivas sostenibles. Los recursos y capacidades diariamente tienen un papel más relevante para definir la identidad de la organización. En ese sentido, en el entorno actual (incierto, complejo, turbulento, global), las organizaciones se preguntan qué necesidades pueden brindar satisfacción, más que cuáles quieren satisfacer.

Al respecto, Barney (1991) sostiene que esta teoría se fundamenta en las siguientes proposiciones:

1. Las organizaciones dentro de un grupo estratégico pueden ser heterogéneas con relación a los recursos que controlan.
2. Los recursos no pueden ser móviles entre organizaciones y de esta manera aseguran la heterogeneidad en el tiempo. La heterogeneidad es responsable de las divergencias en los resultados.

En ese sentido, el análisis de los recursos y las capacidades de la organización se convierte en un instrumento principal para el análisis interno y la formulación de la estrategia organizacional (Navas y Guerras, 2001, p. 54). La teoría ratifica que la organización debe apoyar los recursos y capacidades que son identificados como las “fortalezas”, mientras que suponen una ventaja y

deben orientar la elección de la estrategia. No obstante, el problema principal de esta teoría es su negación del efecto del entorno de la empresa.

El resumen del postulado de esta teoría es que la mejor forma de organización es la que gestiona más racionalmente sus recursos y sus capacidades.

Gestión municipal territorial

Definición de gestión municipal

La gestión municipal es entendida como la gestión que lleva a cabo toda municipalidad junto con sus órganos, institutos y secretarías. Está asociada con el conjunto de recursos e instrumentos de administración aplicada en la administración local por medio de sus servidores municipales.

Rezende y Castor (2005) señalan lo siguiente:

En lo referente al planeamiento municipal, la gestión municipal enfatiza el Planeamiento Estratégico Municipal. La Gestión Municipal mide la capacidad de inversión, autonomía financiera y el desarrollo administrativo del municipio. Debe caracterizarse por impulsar y dar los medios que permitan una participación ciudadana efectiva, una descentralización de funciones (para el nivel local) y una búsqueda del desarrollo local. (p. 27)

Rezende (2004), al referirse al planeamiento estratégico, lo define: “Como un proyecto direccionado hacia los municipios, que permite a los gestores públicos establecer un rumbo para las mismas, buscando la integración sinérgica de las decisiones y acciones municipales con los diversos actores y ciudadanos involucrados”. (p. 42)

En ese sentido, se busca una visión de futuro, una profunda modificación en la relación de actores, en las instituciones y en el conocimiento, estructura

principalmente los objetivos y las estrategias de la localidad, teniendo en cuenta los intereses de la comunidad.

Pfeiffer (2000) sostiene que esta herramienta:

Incentiva las alianzas público-privadas y el cambio de actitud introspectivo y pasivo de la comunidad, por una actitud activa, que busca la satisfacción de sus necesidades y de las demandas locales, mediante una movilización de recursos eficiente y direccionada.(p. 32)

En ese sentido, un plan estratégico es la definición de un proyecto de comunidad que busca unificar diagnósticos, concretar actuaciones públicas y privadas, establecer un marco coherente de movilización y de cooperación de los actores sociales.

Gestión territorial

Una definición de territorio refiere a la noción de espacio físico y geográfico. Sin embargo, en la presente investigación la definición va mucho más allá, se alude al espacio construido social y culturalmente y en donde se desarrollan la vida de las comunidades, asociaciones, urbanizaciones. Es decir, hay una relación entre espacio físico-geográfico y social.

Al respecto, la Junta Nacional de Jardines Infantiles (2008) sostiene que los aspectos referidos a la sociedad, a la economía, a lo histórico, político y a lo cultural, se relacionan con el escenario específico de cada territorio. En ese sentido, para entender con mayor significancia la realidad socio-cultural del territorio es necesario que se dé una aproximación a ella, en un marco multidimensional. Por tanto, cada espacio territorial es diferente a otros espacios, en el sentido que sus miembros poseen sus propias características, sus propias conductas y actitudes. (p. 43)

Ahora bien, una de las principales características del concepto de territorio está dada por la presencia de múltiples actores y por la diversidad de formas de interacción que se desarrollan entre ellos.

Continuando con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (2009):

Cada uno de estos actores, se incorpora e interviene en la lógica territorial desde sus propios intereses, poniendo de manifiesto una intencionalidad que puede ser más o menos explícita. Dependiendo de la particular confluencia de actores en un territorio, de sus intencionalidades y de las relaciones que se configuren entre ellos, se construirá una dinámica específica que dará identidad a este territorio, más allá de su condición de espacio geográfico. Ciertamente, estas relaciones son dinámicas y se transforman en el tiempo a medida que cambian sus actores y las características del contexto se van modificando. (p. 56)

En tal sentido, si bien las relaciones que se desarrollen en el territorio contribuyen a conocer la realidad, generalmente sus configuraciones relacionales se dan dentro de éste. Se dan actores que se encuentran al exterior de los linderos de un territorio y que de alguna forma conforman vínculos que influyen en el cumplimiento de los procesos de la localidad. En ese sentido, se puede señalar que los territorios tienen vinculación con otros territorios y contextos geográficos, así como sociales, culturales, económicos y políticos.

Según el Gobierno de Chile (2010):

Cuando las personas se apropian de su espacio, se habla del proceso de "territorialidad". La territorialidad se relaciona con la construcción de un sentido de identidad y pertenencia vinculado al espacio y con una forma de organizar la actividad y la convivencia de las personas en su interior. En este proceso, un desafío relevante es cómo hacer "dialogar" las distintas visiones y apropiaciones existentes en un territorio determinado, a fin de aportar a los procesos de desarrollo de todos sus actores. (p. 78)

En consecuencia, el territorio es el espacio en el que se desenvuelve la vida de los estudiantes y sus respectivas familias; es aquel lugar en el que los niños crecen, se desarrollan y aprenden. Ahora bien, las características y

situaciones de cada lugar impregnan en los estudiantes determinados características que se van desarrollando, así como las actitudes y comportamientos.

Dimensiones de la variable: Gestión municipal

Rezende y Castor (2005) refieren que la gestión en una organización pública existen documentos que son herramientas gerenciales, tales como: el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de organización y funciones (MOF), Texto único de procesos administrativos (TUPA), Plan operativo institucional (POI) y el Plan estratégico institucional (PEI). Según los autores, estos documentos orientan a los gerentes y a los demás miembros de la organización en el cumplimiento de la misión y el logro de la visión.

El Consejo de Ministros (2007) toma de Rezende y Castor (2005) dichos contenidos y los pone a disposición para su aplicación en las entidades del país.

Dimensión 1: Reglamento de organización y funciones (ROF)

La Presidencia del Consejo de Ministros (2007) señala:

El ROF constituye una de las herramientas más importantes para la adecuada gestión administrativa de una entidad pública, como documento que ordena las funciones a su cargo, conteniendo su estructura orgánica así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas, debiendo a su vez, tener una vigencia que permita consolidar la estructura organizacional y fortalecer las capacidades institucionales, por ello, deben evitarse las modificaciones que conlleven a cambios significativos o generalizados en la organización, que puedan afectar negativamente la gestión y resultados. (p. 3)

Dimensión 2: Manual de organización y funciones (MOF)

Según el Ministerio de Educación (2005):

Es un documento de gestión institucional que describe las funciones específicas a nivel de cargo, desarrollados a partir de las funciones

generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones y de los cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal. (p. 5)

Dimensión 3: Texto único de procesos administrativos (TUPA)

Para la Presidencia del Consejo de Ministros (2009):

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que compila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos de acuerdo a ley, a fin de que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información. Es importante porque ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, precisa su tiempo y costo, reduce la discrecionalidad y parcialidad de los funcionarios y permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar. El TUPA brinda claridad de qué cosas deben hacer los usuarios para realizar la gestión ante la entidad respectiva. (p. 9)

Dimensión 4: Plan operativo institucional (POI)

Según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016):

En esta fase: Se identifican las actividades que se desarrollarán tomando en cuenta las acciones estratégicas institucionales planteadas durante la formulación del PEI. Se vincula el planeamiento estratégico con la formulación presupuestal. Se identifican los elementos críticos de las actividades a desarrollar. Los programas, proyectos, ejecutoras participan en esta fase. Excepcionalmente cuando por norma estos realicen su plan operativo institucional deben realizarlo posterior al de la Entidad y con una lógica de desagregación articulada al PEI-POI Institucional. (p. 69)

Dimensión 5: Plan estratégico institucional (PEI)

Para el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016):

El Plan Estratégico Institucional (PEI) se elabora con la información generada en la fase estratégica del sector o territorio al que pertenece o está vinculada la Entidad. En este documento, se describen los objetivos estratégicos institucionales y las acciones estratégicas institucionales, acompañadas con sus respectivos indicadores y meta, que la entidad efectuará para alcanzar los objetivos establecidos en el Pesem o PDC, según sea el caso. (p. 29)

1.2.2 Satisfacción ciudadana

Teoría de la no confirmación de expectativas

Según esta teoría, las personas determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, que permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo.

Cuando la actuación del servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción.

Al respecto, Shi, Holahan y Jurkat (2004) sostienen: “Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido”. (p. 43)

En la ciudadanía esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario de la municipalidad, de los diversos servicios que brinda a través de las diversas áreas administrativas, gestoras y de atención. La satisfacción se evidencia en que los ciudadanos están de acuerdo con la gestión municipal que realizan y que los benefician.

Satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana es uno de los aspectos que ha venido cobrando mayor atención en la población, respecto a los servicios que reciben o deben recibir de sus organizaciones, entidades, entre otras.

Según Traverso y Morais (2004):

Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios que recibe o deba recibir. (p. 80)

La satisfacción ciudadana es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

A continuación se presentan las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana, para la cual la investigación toma a Traverso y Morais (2004) quienes refieren al tiempo de atención, trato en el servicio y la infraestructura de la organización que brinda servicios a los usuarios, quienes perciben algún grado de satisfacción por el servicio que reciben.

Dimensiones de la variable: Satisfacción ciudadana

Traverso y Morais (2004) sostienen que la satisfacción de las personas respecto a los servicios que reciben en una organización edil tiene que ver con el tiempo de atención en el servicio que reciben, el trato de las personas que atienden el servicio y la infraestructura relacionada a los ambientes, áreas de atención, la distribución de las áreas físicas (p. 85)

Dimensión 1: Tiempo de atención

El tiempo de atención está referido a la demora que se da en atender a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Cajatambo en cuanto al tiempo de

ingreso, tiempo de demora en ventanilla, en las áreas de atención, de los trabajadores, orientadores y los procesos de atención.

Dimensión 2: Trato en el servicio

Esta dimensión mide la satisfacción de los usuarios en cuanto al trato que reciben de parte de los trabajadores, orientadores, en ventanillas y en las diversas áreas de atención de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.

Dimensión 3: Infraestructura

Esta dimensión mide el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo en cuanto a infraestructura y que tiene que ver con el lugar de ubicación, el espacio externo, el acceso a los ambientes, el equipamiento, la distribución física de los ambientes, el tamaño y la organización de los ambientes.

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

La investigación se justifica en la teoría de los recursos y capacidades de Barney (1991), cuyo fundamento central es que, el desarrollo de las capacidades de los trabajadores es una mejor forma de hallar ventajas competitivas que sean sostenibles en el tiempo en una organización. Así, los recursos y las capacidades, a diario juegan un papel más relevante para definir la identidad de la empresa. De otro lado, se fundamenta en la teoría de la no confirmación de expectativas. Según esta teoría, las personas determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, que permite predecir su satisfacción o insatisfacción, en la medida que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo.

En tal sentido, la investigación va a contribuir al conocimiento científico en cuanto a la gestión pública, específicamente en la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo,

departamento de Lima. Sobre la base de esto se podrán realizar otras investigaciones con la finalidad de dar solución a los diversos problemas que aquejan a la Municipalidad Provincial de Cajatambo y la satisfacción de los pobladores que habitan en dicha provincia. Si bien las investigaciones descriptivas generan conocimientos teóricos, los resultados van a llenar vacíos teóricos respecto a la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en una municipalidad provincial de Lima.

1.3.2 Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación va a validar dos instrumentos de colecta de datos: uno, referido a la medición de la gestión municipal y otro, a la satisfacción de los pobladores de la zona. Al validarse los dos instrumentos de colecta de datos se podrán efectuar otras investigaciones respecto a las variables de estudio, profundizando aún más y generalizando los resultados a las poblaciones de estudio. En la medida que se realicen más investigaciones, se podrán diseñar estrategias de mejora continua, tanto en la gestión municipal como en elevar los índices de satisfacción de los usuarios del municipio.

En ese sentido, al validarse y determinarse la confiabilidad de los instrumentos de colecta de datos, otros investigadores podrán utilizarlos para la realización de otras investigaciones que contribuyan a la solución de la problemática de la gestión pública en organizaciones, específicamente en la gestión municipal con relación a la satisfacción de los usuarios contribuyentes.

1.3.3 Práctica

Desde el punto de vista de la gestión pública, la investigación va a sugerir a las autoridades ediles de la Municipalidad de Cajatambo para que puedan mejorar la gestión con el propósito de que sus pobladores se sientan satisfechos por el servicio que brindan.

En la medida que las autoridades ediles y otras personas interesadas tomen en cuenta los resultados de la presente investigación, se podrá contribuir para que la gestión pública municipal se mejore con la participación más directa de las autoridades, de los trabajadores en general, incluso de los propios usuarios, quienes son los directos beneficiarios de cualquier mejora en la comuna edil.

1.4 Problema

La gestión municipal implica la adecuada administración edil de los recursos humanos, financieros, materiales y comunales con que cuenta la Municipalidad y lo que pueda generar precisamente por acciones de gestión.

La gestión municipal debe direccionarse al bienestar de los pobladores; es decir de la comunidad en general. En la medida que las acciones ediles que realizan el alcalde y su equipo edil que benefician a sus pobladores, entonces estamos ante una buena administración pública. Esto se corrobora con la satisfacción de los pobladores respecto a la calidad de servicio que reciben de su municipio.

No obstante, según indagaciones preliminares efectuadas en la provincia de Cajatambo, un sector de la población está insatisfecho por los servicios que reciben de parte de sus autoridades ediles, lo que puede ser un indicador que la gestión que realizan las autoridades ediles no está teniendo el efecto esperado en su población, al menos en un sector.

Al respecto, la gestión municipal territorial es vista como la administración edil que realizan el alcalde y su equipo edil teniendo en cuenta el territorio, es decir, los espacios geográficos, sociales, culturales, entre otros, de su jurisdicción. Pero, la actual administración, al parecer, no tiene en cuenta este enfoque que conlleva a atender a la población en general de acuerdo a su contexto territorial y sus necesidades.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

Problemas específicos 2

¿Cuál es la relación entre la Gestión Municipal respecto al Manual de Organización y funciones (MOF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

Problemas específicos 3

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

Problemas específicos 4

¿Cuál es la relación entre la Gestión Municipal Territorial respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

Problemas específicos 5

¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Hipótesis específicas 2

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal respecto al Manual de Organización y funciones (MOF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Hipótesis específicas 3

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Hipótesis específicas 4

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Hipótesis específicas 5

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión Municipal Territorial y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Establecer la relación entre la Gestión Municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre la Gestión Municipal respecto al Manual de Organización y funciones (MOF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Objetivos específicos 3

Establecer la relación entre la Gestión Municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Objetivos específicos 4

Determinar la relación entre la Gestión Municipal respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Objetivos específicos 5

Establecer la relación entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual

Variable 1: Gestión Municipal.- Según Reynoso y Villafuerte (2003), las condiciones que logren establecer los gobiernos municipales determinan su capacidad de competencia, a fin de generar mejores perspectivas de desarrollo para su población. Varios son los retos: elevar las condiciones de vida de la población, a través del mejoramiento del entorno, por medio de los servicios y las obras públicas municipales; generar el equilibrio entre las necesidades del desarrollo urbano y la preservación de los recursos naturales; entre otros (p. 5).

Variable 2: Satisfacción ciudadana.- Según Montalvo (2009), la ciudadanía puede también discernir con mayor efectividad si sus gobiernos locales están satisfaciendo sus expectativas. Si los individuos están satisfechos con el desempeño de los funcionarios locales, ellos podrían expresar mayor apoyo al sistema. Sin embargo, si las instituciones locales son incapaces de satisfacer sus demandas, los ciudadanos podrían expresar su descontento (p. 2)

2.2 Operacionalización de variables

Definición operacional

Variable 1: Gestión Municipal.- Está referida a la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Texto Único de Procedimientos Administrativos, Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional para la gestión municipal territorial en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima.

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Gestión Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor	Niveles e intervalo
Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	• Planificación del ROF	1	4 = Totalmente de acuerdo	Nivel bajo: 40 – 80
	• Organización del ROF	2		
	• Ejecución del ROF	3	3 = De acuerdo	Nivel medio: 81 – 120
	• Control del ROF	4		
	• Evaluación del ROF	5	2 = En desacuerdo	Nivel alto: 121 - 160
	• Reflexión del ROF	6		
	• Socialización del ROF	7	1 = Totalmente en desacuerdo	
		8		
Manual de Organización y Funciones (MOF)	• Planificación del MOF	9	1 = Totalmente en desacuerdo	
	• Organización del MOF	10		
	• Ejecución del MOF	11		
	• Control del MOF	12		
	• Evaluación del MOF	13		
	• Reflexión del MOF	14		
	• Socialización del MOF	15		
		16		
Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	• Planificación del TUPA	17		
	• Organización del TUPA	18		
	• Ejecución del TUPA	19		
	• Control del TUPA	20		
	• Evaluación del TUPA	21		
	• Reflexión del TUPA	22		
	• Socialización del TUPA	23		
		24		
Plan Operativo Institucional (POI)	• Planificación del POI	25		
	• Organización del POI	26		
	• Ejecución del POI	27		
	• Control del POI	28		
	• Evaluación del POI	29		
	• Reflexión del POI	30		
	• Socialización del POI	31		
		32		
Plan Estratégico Institucional (PEI)	• Planificación del PEI	33		
	• Organización del PEI	34		
	• Ejecución del PEI	35		
	• Control del PEI	36		
	• Evaluación del PEI	37		
	• Reflexión del PEI	38		
	• Socialización del PEI	39		
		40		

Variable 2: Satisfacción Ciudadana.- Está referida al tiempo de atención que demanda el servicio, el trato en el servicio y la infraestructura con que cuenta la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacción ciudadana

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor	Niveles e intervalo
Tiempo de atención	Ingreso	1	4 = Totalmente de acuerdo	Nivel bajo: 22 – 44
	Ventanillas	2		
	Áreas de atención	3		
	Trabajadores	4	3 = De acuerdo	Nivel medio: 45 - 66
	Orientadores	5, 6		
	Procesos de atención	7, 8	2 = En desacuerdo	Nivel alto: 67 - 88
Trato en el servicio	Trabajadores	9	1 = Totalmente en desacuerdo	
	Orientadores	10		
	Ventanillas	11, 12		
	Áreas de atención	13, 14		
Infraestructura	Lugar de ubicación	15, 16		
	Espacio externo	17		
	Acceso a la Municipalidad	18		
	Equipamiento	19		
	Distribución de ambientes	20		
	Tamaño	21		
	Organización de ambientes	22		

2.3 Metodología

El método empleado en la presente investigación fue el hipotético-deductivo, con un tratamiento de los datos y un enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández (2008) sostiene: la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes

que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. La ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: si “X sucede, Y sucede” o en forma escolástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P”. Asume el enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p. 4).

2.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación que asume la presente investigación es básico, debido a que los resultados van a contribuir al enriquecimiento del conocimiento científico en el campo de la gestión pública, específicamente en cuanto a la gestión municipal territorial.

Corresponde al nivel de investigación descriptiva, debido a que va a describir el comportamiento de las variables de estudio; es de corte transeccional, puesto que se realiza en un determinado momento.

2.5 Diseño de investigación

La investigación asume el diseño correlacional, debido a que va a describir la relación entre dos variables: Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo con relación a la municipalidad de la provincia en mención.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006): “Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas”. (p. 105)

Esquema:

	Ox
M	r

Oy

Donde:

M es la muestra de investigación

Ox es la observación de la variable: Gestión Municipal Territorial

Oy es la observación de la variable: satisfacción ciudadana

r es el grado de relación entre ambas variables

2.6 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por todos los pobladores, que son usuarias, de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.

La muestra estuvo representada por 80 pobladores-usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, año 2017. El tamaño muestral es elegido de forma intencional (censal) y no probabilística, debido al menor número de pobladores – usuarios de dicha municipalidad.

Criterios de selección

Los criterios de selección de la muestra son:

Pobladores-usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.

Pobladores-usuarios que radican en la actualidad en la Provincia de Cajatambo.

Pobladores-usuarios que aceptan intervenir en la investigación.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable: Gestión Municipal y la variable: Satisfacción ciudadana se aplicará la técnica de la encuesta. Para tal fin se aplicarán como instrumentos, dos cuestionarios, a razón de uno para cada variable de investigación.

Los instrumentos aplicados para la recopilación de datos de la muestra de investigación son:

a) Cuestionario para determinar la Gestión Municipal

Ficha técnica

Título: Cuestionario para determinar la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Cajatambo.

Autor: Christian Oliver Pardo Huerta

Año: 2017

Objetivo: Determinar la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima.

Descripción: El instrumento mide seis dimensiones: D₁: Reglamento de Organización y Funciones (ROF); D₂: Manual de Organización y Funciones (MOF); D₃: Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA); D₄: Plan Operativo Institucional (POI); y, D₅: Plan Estratégico Institucional (PEI). Cada dimensión consta de ocho ítems, haciendo un total de 40.

Administración: Individual y/o colectiva

Tiempo de aplicación: Promedio 20 minutos

Escala: 4 = Totalmente de acuerdo, 3 = de acuerdo, 2 = en desacuerdo, 1 = totalmente en desacuerdo

Baremos del cuestionario por dimensiones:

D₁: Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₂: Manual de Organización y Funciones (MOF): Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₃: Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA): Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₄: Plan Operativo Institucional (POI): Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₅: Plan Estratégico Institucional (PEI): Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

Validez: Mediante juicio de expertos se otorga como bueno (válido)

Confiabilidad: 0,736 con alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 12 sujetos. El instrumento es confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,736	40

b) Cuestionario para determinar la satisfacción ciudadana

Título: Cuestionario para medir la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima.

Autor: Christian Cliver Pardo Huerta

Año: 2017

Objetivo: Determinar la satisfacción ciudadana en pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima.

Descripción: El instrumento mide tres dimensiones: D₁: tiempo de atención (ocho ítems); D₂: Trato en el servicio (seis ítems); D₃: Infraestructura (ocho ítems). El total de ítems que presenta el instrumento es 22.

Administración: Individual y/o colectiva

Tiempo de aplicación: Promedio 20 minutos

Escala: 4 = Totalmente de acuerdo, 3 = de acuerdo, 2 = en desacuerdo, 1 = totalmente en desacuerdo

Baremos del cuestionario por dimensiones:

D₁: tiempo de atención: Bajo (8 – 16); Medio (17 – 24); alto (25 – 32)

D₂: Trato en el servicio: Bajo (6 – 12); Medio (13 – 18); alto (19 – 24)

D₃: Infraestructura: Bajo (8 – 16); Medio (17 – 24); alto (25 – 32)

Validez: Mediante juicio de expertos se otorga como bueno (válido)

Confiabilidad: 0,745 con alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 12 sujetos. El instrumento es confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	22

2.8 Métodos de análisis de datos

Los datos tabulados han sido analizados e interpretados con el SPSS versión 21, mediante el cual se elaboraron tablas de frecuencias y figuras. Asimismo, se procedió a la prueba de hipótesis con el Rho de Spearman debido a que las variables no presentan normalidad.

El procedimiento de la recolección de datos siguió el proceso siguiente:

- a) Se seleccionó la muestra de investigación.
- b) Se elaboraron los instrumentos de colecta de datos.
- c) Se aplicaron, a la muestra de investigación, los dos instrumentos de colecta de datos.
- d) Se recopilaron los datos mediante la aplicación de ambos instrumentos.
- e) Se tabularon los datos y se registraron en el paquete estadístico SPSS, versión 22, conformando la base de datos.
- d) Se elaboraron tablas de frecuencia y figuras para el análisis e interpretación, se procedió a la prueba de hipótesis con el rho de Spearman porque las variables no presentan normalidad.

III. Resultados

3.1 Descripción

3.1.1 Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Gestión municipal

Tabla 3

Aplicación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	20	44,4
Válidos Eficiente	25	55,6
Total	45	100,0

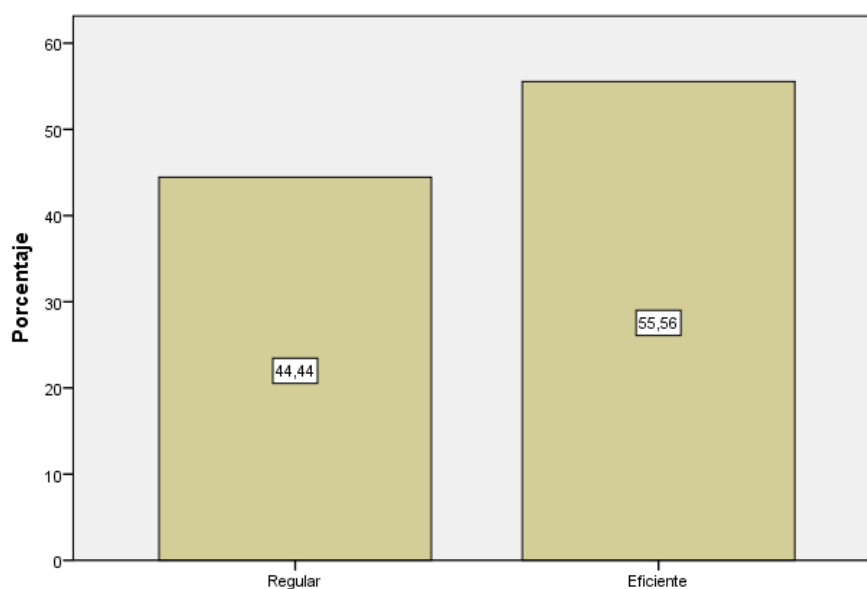


Figura 1. Aplicación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo.

Los resultados de la investigación reportan que el 55,6% de los encuestados señalan que la Municipalidad Provincial de Cajatambo aplica, en un nivel alto, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) como parte de la gestión municipal territorial que realiza. Para el 44,4% lo hace en un nivel medio. Esto indica que un poco más de la mitad de los encuestados señala que la administración edil aplica bien el ROF en cuanto a planificación, ejecución, control y evaluación de este instrumento de gestión importante.

Tabla 4

Aplicación del Manual de Organización y funciones (MOF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	18	40,0
Válidos Eficiente	27	60,0
Total	45	100,0

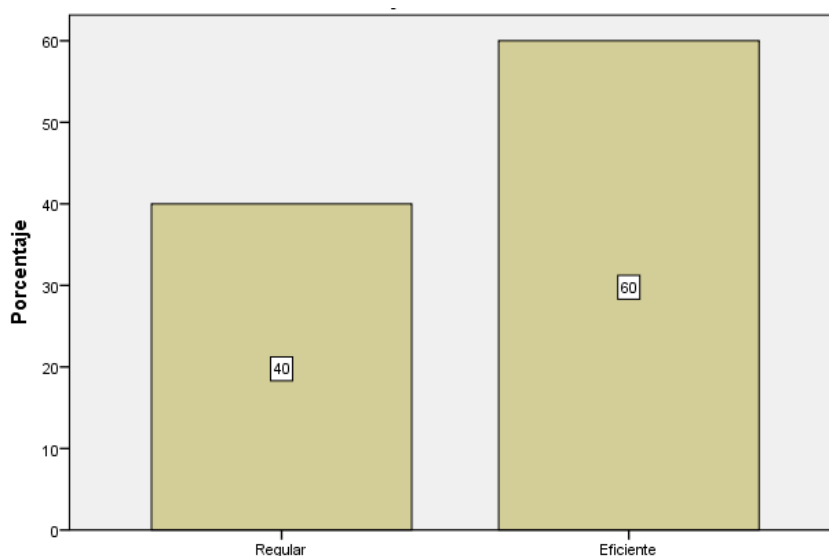


Figura 2. Aplicación del Manual de Organización y funciones (MOF) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que para el 60% de los encuestados la Municipalidad Provincial de Cajatambo aplica en nivel alto el Manual de Organización y Funciones (MOF) como parte de la gestión municipal territorial que realiza. El 40% lo ubica en un nivel medio. Esto indica que un poco más de la mitad de los encuestados considera que su municipalidad aplica bien este instrumento de gestión referido a planificación, organización, control y reflexión para la mejora de la gestión edil.

Tabla 5

Aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	13	28,9
	Eficiente	32	71,1
Total		45	100,0

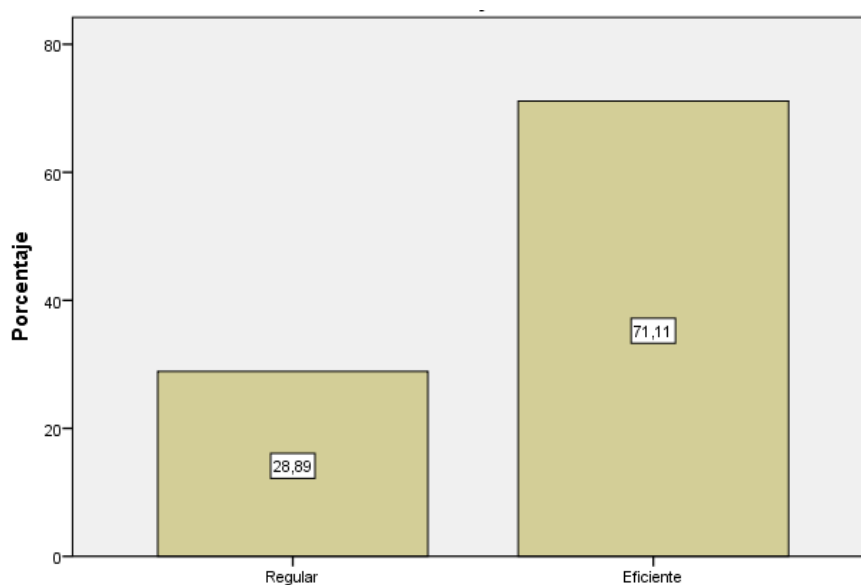


Figura 3. Aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

Los resultados de la investigación reportan que el 71,1% de los encuestados señalan que la Municipalidad Provincial de Cajatambo aplica, en un nivel alto, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) como parte de la gestión municipal territorial que realiza. Para el 28,9% lo hace en un nivel medio. Esto indica que para la mayoría de los encuestados la administración edil aplica bien el TUPA en cuanto a planificación, ejecución, control y evaluación de este instrumento de gestión importante.

Tabla 6

Aplicación del Plan Operativo Institucional (POI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	15	33,3
Válidos Eficiente	30	66,7
Total	45	100,0

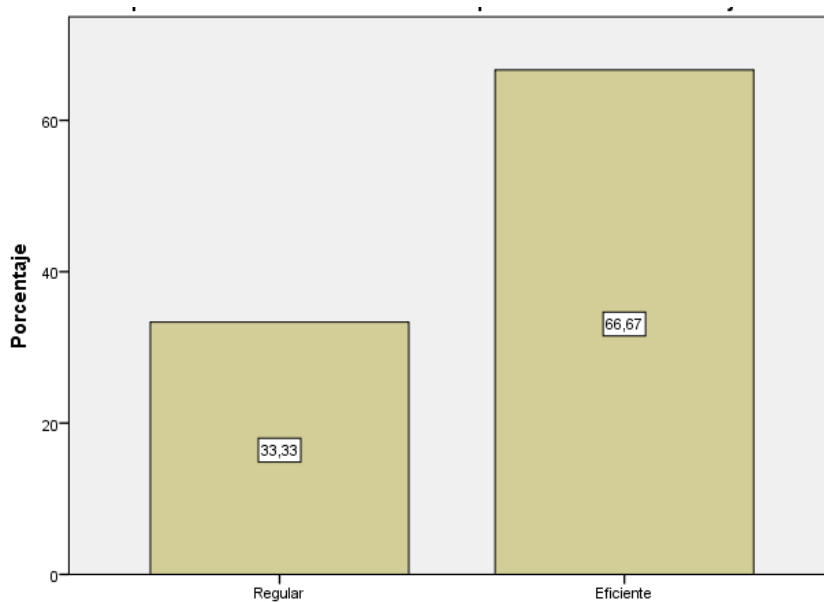


Figura 4. Aplicación del Plan Operativo Institucional (POI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que para el 66,7% de los encuestados la Municipalidad Provincial de Cajatambo aplica en un nivel alto el Plan Operativo Institucional (POI) como parte de la gestión municipal territorial que realiza. El 33,33% señala que lo hace en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los encuestados considera que su municipalidad aplica bien este instrumento de gestión referido a planificación, organización, control y reflexión para la mejora de la gestión edil.

Tabla 7

Aplicación del Plan Estratégico Institucional (PEI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	15	33,3
Válidos Eficiente	30	66,7
Total	45	100,0

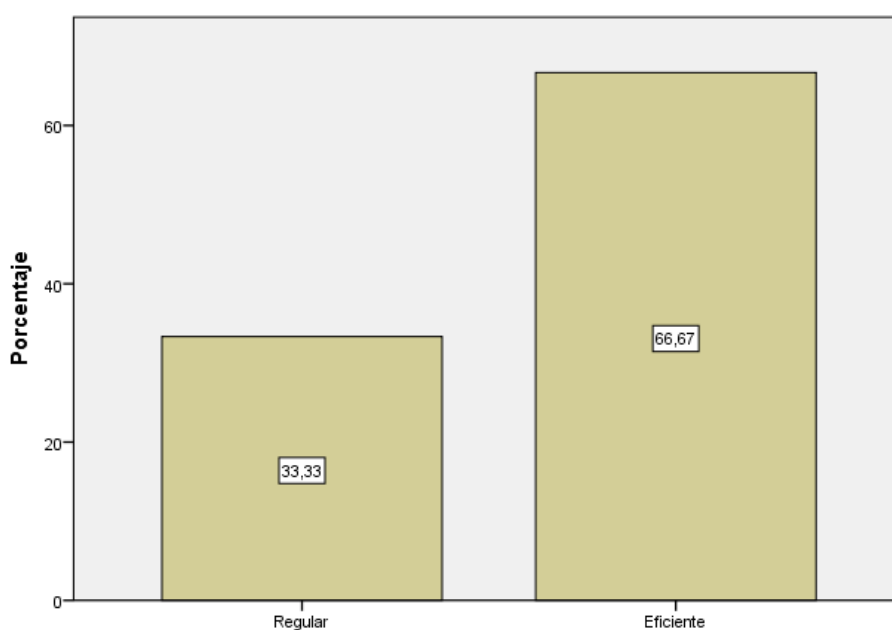


Figura 5. Aplicación del Plan Estratégico Institucional (PEI) en la Municipalidad Provincial de Cajatambo

Los resultados de la investigación reportan que el 66,7% de los encuestados señalan que la Municipalidad Provincial de Cajatambo aplica, en un nivel alto, el Plan Estratégico Institucional (PEI) como parte de la gestión municipal territorial que realiza. Para el 33,3% lo hace en un nivel medio. Esto indica que para la mayoría de los encuestados la administración edil aplica bien el PEI en cuanto a planificación, ejecución, control y evaluación de este instrumento de gestión importante.

Tabla 8

Gestión Municipal Territorial en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	35,6
Válidos Eficiente	29	64,4
Total	45	100,0

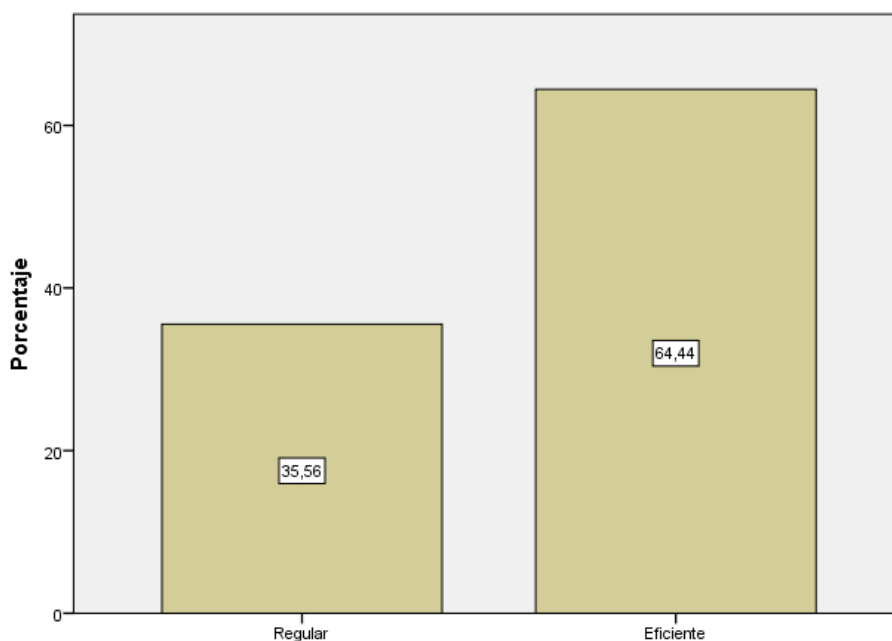


Figura 6. Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que para el 64,4% de los encuestados la Municipalidad Provincial de Cajatambo realiza una adecuada gestión municipal territorial. El 35,5% señala que lo hace en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los encuestados considera que su municipalidad aplica bien el ROF, MOF, TUPA, POI y PEI como instrumentos de planificación, organización, control y evaluación para la mejora de los servicios a los usuarios en dicha municipalidad.

3.1.2 Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Satisfacción ciudadana

Tabla 9

Satisfacción ciudadana referida a tiempo de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio	31	68,9
Válidos Nivel alto	14	31,1
Total	45	100,0

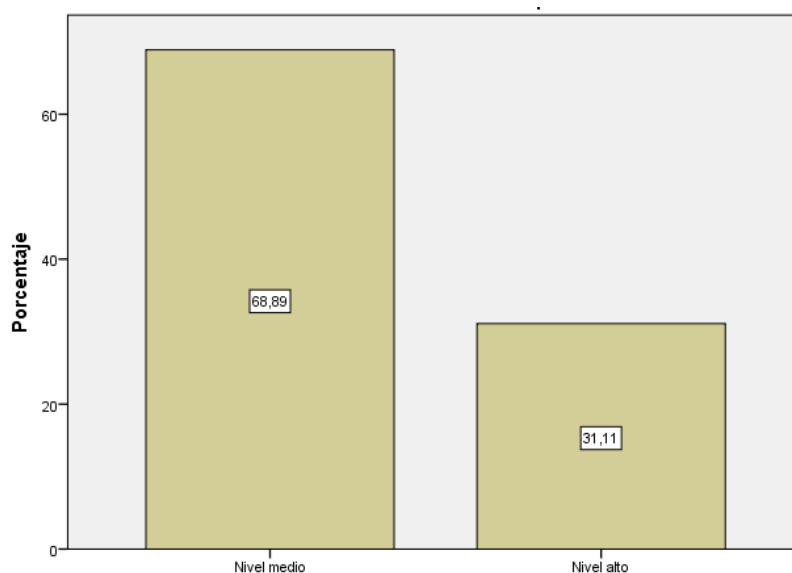


Figura 7. Satisfacción ciudadana referida a tiempo de atención en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

Los resultados de la investigación reportan que el 68,9% de los pobladores se sienten medianamente satisfechos por los servicios que reciben en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima. El 31,1% se encuentra satisfecho. Esto indica que la mayoría de los usuarios están medianamente satisfechos en cuanto al tiempo de atención en las diversas áreas ediles de la municipalidad de su provincia en la realización de trámites diversos que efectúan como pobladores de Cajatambo.

Tabla 10

Satisfacción ciudadana referida al trato en el servicio en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nivel medio	25	55,6
Válidos Nivel alto	20	44,4
Total	45	100,0

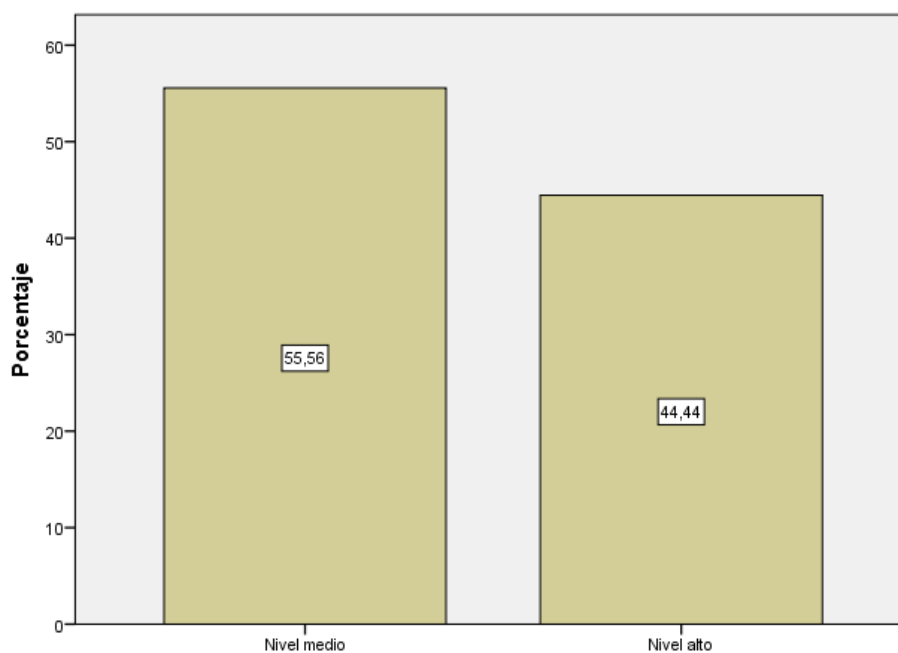


Figura 8. Satisfacción ciudadana referida al trato en el servicio en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que el 55,6% de los pobladores encuestados dicen sentirse medianamente satisfechos en cuanto al trato en el servicio que reciben en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima. El 44,4% dijo sentirse satisfechos. Esto significa que un poco más de la mitad de los usuarios de la comunica provinciana de Cajatambo está medianamente satisfecho con el trato en el servicio que reciben de parte de los trabajadores ediles cuando realizan trámites diversos en su comuna.

Tabla 11

Satisfacción ciudadana referida a la infraestructura en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nivel medio	19	42,2
Válidos Nivel alto	26	57,8
Total	45	100,0

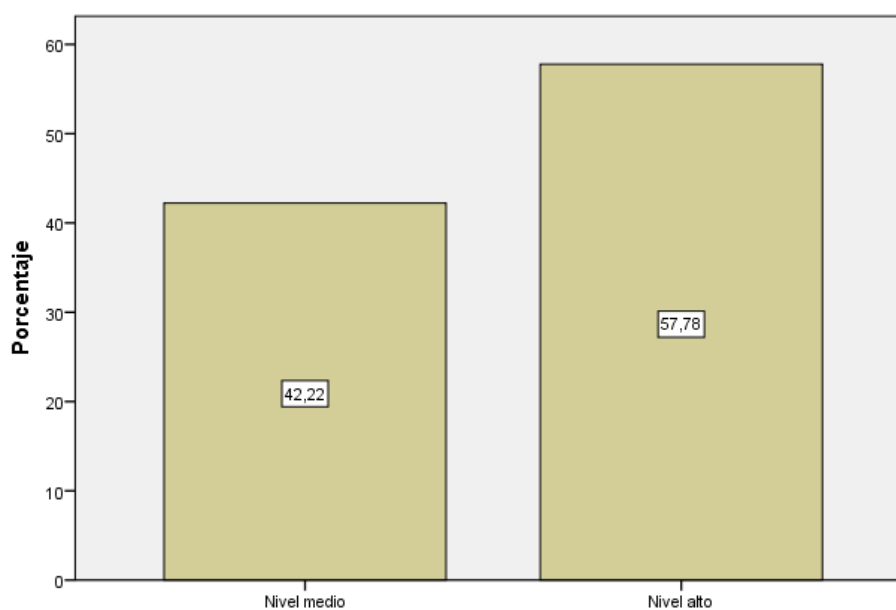


Figura 9. Satisfacción ciudadana referida a la infraestructura en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

Los resultados de la investigación reportan que el 57,7% de los pobladores se sienten satisfechos con la infraestructura que tiene la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima. El 42,2% se encuentra medianamente satisfecho. Esto indica que un poco más de la mitad de los usuarios está satisfecho en cuanto a la infraestructura de la municipalidad, esto es en respecto al lugar de ubicación, el acceso a las áreas, la distribución de los ambientes, la organización de los espacios, entre otros.

Tabla 12

Satisfacción ciudadana de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Nivel medio	25	55,6
Válidos Nivel alto	20	44,4
Total	45	100,0

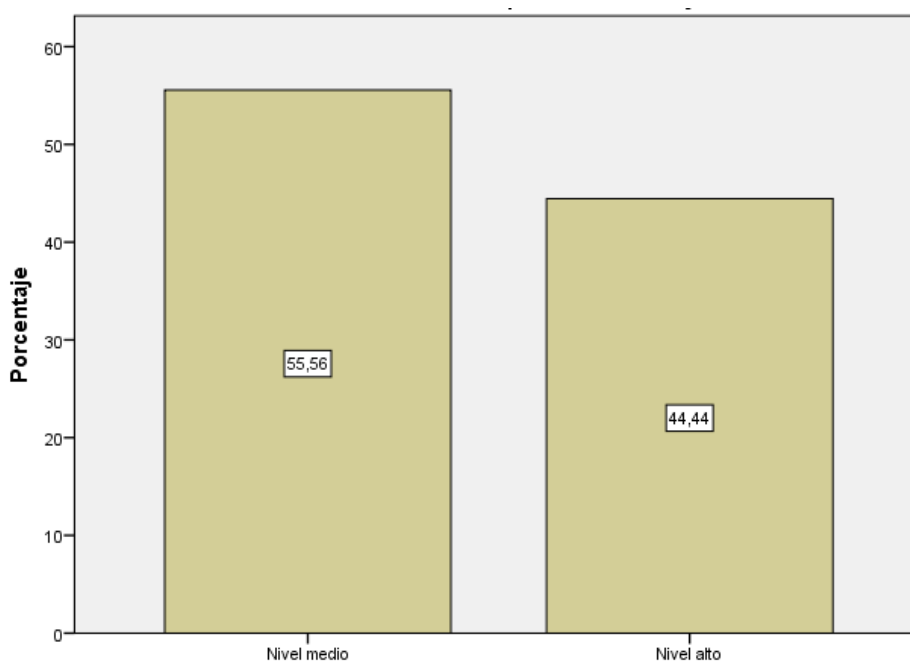


Figura 10. Satisfacción ciudadana de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que el 55,56% de los pobladores encuestados dicen sentirse medianamente satisfechos en cuanto al servicio que reciben de parte de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima. El 44,4% dijo sentirse satisfechos. Esto significa que un poco más de la mitad de los usuarios de la comunica provinciana de Cajatambo está satisfecho con el tiempo de atención, con el trato en el servicio que reciben de parte de los trabajadores ediles cuando realizan trámites diversos en su comuna y de la infraestructura edil.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Tabla 13

Correlación entre la Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima

Correlaciones			
		X: Gestión Municipal	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo
	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	45	45
	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
Spearman	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva ($r = 0,664$, donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) no se acepta la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una gestión mediana le corresponde una satisfacción media de los pobladores de Cajatambo.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Tabla 14

Correlación entre la aplicación del Reglamento de Organización en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana

		Correlaciones	
		X1: Reglamento de Organización y Funciones	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo
Rho de	X1: Reglamento de Organización y Funciones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45
	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,800** ,000 45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman arrojan una relación alta ($r = 0,800$ donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal referida a la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) no se acepta la primera hipótesis específica nula; en su sentido, existe una relación positiva y significativa entre la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del ROF le corresponde una satisfacción media de los pobladores.

Segunda hipótesis específica

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal respecto al Manual de Organización y Funciones (MOF) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Tabla 15

Correlación entre la aplicación del Manual de Organización y Funciones en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana

Correlaciones				
		X2: Manual de Organización y Funciones	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo	
Rho de Spearman	X2: Manual de Organización y Funciones	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,730**	
		N	45	
	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y estadísticamente significativa ($r = 0,730$, donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Manual de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) no se acepta la segunda hipótesis específica nula, por lo que existe una relación positiva y significativa entre la aplicación del Manual de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del MOF le corresponde una satisfacción media de los pobladores de Cajatambo.

Tercera hipótesis específica

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Tabla 16

Correlación entre la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana

		X3: Texto Único de Procedimientos Administrativos	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo
Rho de Spearman	X3: Texto Único de Procedimientos Administrativos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 45
	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,570** ,000 45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman arrojan una relación media ($r = 0,570$ donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal referida a la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) no se acepta la tercera hipótesis específica nula, por lo que existe una relación positiva y significativa entre la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del TUPA le corresponde una satisfacción media de los pobladores.

Cuarta hipótesis específica

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Tabla 17

Correlación entre la aplicación del Plan Operativo Institucional en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana

Correlaciones				
			X4: Plan Operativo Institucional	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo
Rho de Spearman	X4: Plan Operativo Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45	
	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y estadísticamente significativa ($r = 0,632$, donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Plan Operativo Institucional y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) no se acepta la cuarta hipótesis específica nula, por lo que existe una relación positiva y significativa entre la aplicación del Plan Operativo Institucional y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del POI le corresponde una satisfacción media de los pobladores de Cajatambo.

Quinta hipótesis específica

Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.

Tabla 18

Correlación entre la aplicación del Plan Estratégico Institucional en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y satisfacción ciudadana

		X5: Plan Estratégico Institucional	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo
Rho de	X5: Plan Estratégico	1,000	,632**
	Institucional	.	,000
Spearman	Y: Satisfacción ciudadana en	,632**	1,000
	la provincia de Cajatambo	,000	.
		N	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman arrojan una relación positiva ($r = 0,632$ donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) no se acepta la quinta hipótesis específica nula, por lo que existe una relación positiva y significativa entre la aplicación del Plan Estratégico Institucional en la Municipalidad Provincial de Cajatambo y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del PEI le corresponde una satisfacción media de los pobladores.

IV. Discusión

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva de 0,664 entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto indica que la gestión municipal con enfoque Territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo en un nivel medio, se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo (Tabla 14).

Los resultados de la investigación analizados de manera específica arrojan una relación alta ($r = 0,800$) entre la Gestión Municipal referida a la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajatambo. Esto indica que la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones, que se cumple medianamente, se relaciona con la satisfacción ciudadana que también se da en un nivel medio en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo (Tabla 15).

Asimismo, se reporta una relación positiva y estadísticamente significativa ($r = 0,730$) entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Manual de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Es decir, la gestión edil al aplicar en un nivel medio el Manual de Organización y Funciones como herramienta de administración se relaciona con la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, en cuanto al tiempo de demora en la atención que reciben, en el trato de servicio y en la infraestructura con que cuenta la municipalidad (Tabla 16).

En cuanto a los resultados de la relación entre la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la gestión municipal de la provincia de Cajatambo se da en un $r = 0,570$, considerada como correlación media, con la satisfacción de los pobladores. Esto indica que los pobladores de Cajatambo están medianamente satisfechos con la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos que realiza la gestión edil (Tabla 17).

Los resultados de la investigación reportan una relación positiva ($r = 0,632$) entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Plan Operativo Institucional y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Es decir, los pobladores usuarios que están medianamente satisfechos con el tiempo de atención, el trato en el servicio y la infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajatambo se relacionan con la aplicación del POI que se cumple en un nivel medio según la percepción de los propios encuestados (Tabla 18).

Finalmente, los resultados de la investigación arrojan una relación positiva ($r = 0,632$) entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del PEI le corresponde una satisfacción media de los pobladores en cuanto a la atención que reciben en los diversos trámites que realiza, en el trato en el servicio y en la infraestructura con que cuenta la municipalidad (Tabla 19).

Al respecto, Rojas (2015) identifica prioridades sobre factores que entregan mayor satisfacción respecto al proceso de atención de los servicios a evaluar. El factor organizativo es el que más incide en la satisfacción de los ciudadanos, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Hernández y Pérez (2013) reportan que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios públicos, le atribuyen un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía, que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. Se concluye que el gobierno municipal mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida. Los pobladores conceden una gran importancia a los servicios públicos, atribuyéndole un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos. Exigen hoy más que nunca bienes y servicios públicos con amplia cobertura y creciente calidad. Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016) reportan que, en general se tienen valores en niveles medios de satisfacción percibida por los usuarios encuestados que corresponden

a las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alta. Se reporta pequeñas diferencias en favor de los usuarios que lo perciben de forma superior a los usuarios. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años y las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción.

En tanto, Álvarez (2012) reporta que la satisfacción de la comunidad, con el actual modelo de gestión, es bajo, principalmente influenciado por la calidad de los servicios municipales y la inexistencia de un proceso proactivo de rendición de cuentas. En cuanto a liderazgo y planificación estratégica, aunque existen planes estratégicos a nivel de todas las municipalidades puntarenenses, no existe un proceso articulado y eficiente que permita mediante, un grupo de indicadores, medir el avance de los proyectos que se consideran prioritarios de desarrollo de la provincia. En cuanto al compromiso con el desarrollo de las personas, el modelo de gestión municipal tiene pocas alternativas educativas para la comunidad y los funcionarios municipales. Reyes, Gascó y Llopis (2012) dan cuenta que hay poca participación de las personas usuarias en la toma de decisiones públicas, en cuanto a los ayuntamientos españoles. No obstante, entre los ayuntamientos de gran tamaño inciden más a la participación que los del menor tamaño, fundamentalmente todo mediante comités heterogéneos formados por ayuntamientos y asociaciones de vecinos. Además los ayuntamientos de mayor presupuesto se preocupan más por la comunicación previa a los ciudadanos de las políticas que se están desarrollando para que los ciudadanos puedan pronunciarse al respecto. Concluyen que los ciudadanos activistas, profundamente implicados en la vida pública y con iniciativas ciudadanas para la comunidad, son pocas.

De otro lado, Delgadillo y Castillo (2010) identificaron los factores que mayormente influyen en la evaluación que el ciudadano hace sobre el trabajo que realiza su gobierno municipal: la efectividad de los servicios públicos, la honestidad de los servidores públicos y la rendición de cuentas referida solo como el acceso a la información pública. El estudio ofrece también evidencia de que no existe variación en la forma en que los hombres y las mujeres evalúan el

desempeño de la gestión pública municipal. Niemeyer (2006) concluyen que las motivaciones, los valores, las expectativas, los niveles de conocimiento y la percepción de los límites que tienen las personas usuarias en cuanto a los procesos de participación ciudadana son deficientes. Asimismo, se reporta que es bajo el nivel de percepción de los participantes en general en cuanto a la interacción con sus autoridades y trabajadores municipales.

Por su parte, Carbajal, Díaz, Meza y Yépez (2012) realizaron una investigación cuyo reporte permite determinar la existencia de una relación positiva entre ambas variables. Asimismo, se ha podido demostrar que la gestión permite contribuir en la elaboración de un distrito competitivo y moderno, y que se pueda brindar mayor seguridad a los pobladores y mejorar la conservación del medio ambiente, sobre la base de un soporte con acciones de responsabilidad social, de tecnología, en cuanto a la mejora de la educación, y al desarrollo del sector comercial. Según los resultados, la contaminación ambiental, la inseguridad ciudadana y la informalidad son factores negativos que deben ser inmediatamente solucionados. También la carencia de innovación y uso de tecnologías de información y comunicación modernas hace que la gestión municipal carezca de una visión a largo plazo, y se limita en concentrarse en solucionar los problemas inmediatos o que favorezcan la gestión del alcalde en actividad.

En tanto, Cubas, Miranda, Porras y Rojas (2012) reportan que el distrito limeño de Pueblo Libre cuenta con un proyecto de desarrollo efectuado con la concertación debida, sin embargo es inadecuado. Según la investigación, el distrito requiere una mejora sustancial en lo que respecta a aspectos vitales que permitan contribuir al desarrollo sostenible del distrito; estos aspectos identificados son: la seguridad ciudadana, el fomento a la inversión, elevar la imagen del distrito, una mejor gestión del municipio y, consecuentemente el planteamiento de una visión a futuro.

En tanto, Allcahuamán (2015) en su investigación reporta la existencia de una relación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y

satisfacción de los usuarios. Esto indica que a una buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas.. Luján (2011) reporta la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y percepciones respecto al servicio de salud que reciben las personas, es decir la baja satisfacción de los usuarios está en directa relación con la deficiente calidad en los servicios. Se reporta también que los elementos perceptibles promueve parcialmente la satisfacción de los usuarios; asimismo, se observó poca fiabilidad para los usuarios respecto al servicio que la organización les brinda. Se percibe que los sujetos encuestados muestran poca seguridad con relación a la calidad del servicio que les brindan.

V. Conclusiones

- Primera:** Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto indica que la gestión municipal con enfoque Territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo en un nivel medio, se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo.
- Segunda:** Los resultados de la investigación analizados de manera específica arrojan una relación alta entre la Gestión Municipal referida a la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Cajatambo. Esto indica que la aplicación del Reglamento de Organización y Funciones, que se cumple medianamente, se relaciona con la satisfacción ciudadana que también se da en un nivel medio en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo.
- Tercera:** Se reporta una relación positiva y estadísticamente significativa entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Manual de Organización y Funciones y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Es decir, la gestión edil al aplicar en un nivel medio el Manual de Organización y Funciones como herramienta de administración se relaciona con la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, en cuanto al tiempo de demora en la atención que reciben, en el trato de servicio y en la infraestructura con que cuenta la municipalidad.
- Cuarta:** En cuanto a los resultados de la relación entre la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la gestión municipal de la provincia de Cajatambo se da en una relación media con la satisfacción de los pobladores. Esto indica que los pobladores

de Cajatambo están medianamente satisfechos con la aplicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos que realiza la gestión edil.

Quinta: Los resultados de la investigación reportan una relación positiva entre la Gestión Municipal respecto a la aplicación del Plan Operativo Institucional y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Es decir, los pobladores usuarios que están medianamente satisfechos con el tiempo de atención, el trato en el servicio y la infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajatambo se relacionan con la aplicación del POI que se cumple en un nivel medio según la percepción de los propios encuestados.

Sexta: Los resultados de la investigación arrojan una relación positiva entre la Gestión Municipal referida al Plan Estratégico Institucional y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una aplicación media del PEI le corresponde una satisfacción media de los pobladores en cuanto a la atención que reciben en los diversos trámites que realiza, en el trato en el servicio y en la infraestructura con que cuenta la municipalidad.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima, a establecer más canales de comunicación hacia la población en general sobre la aplicación de los instrumentos de gestión: Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Texto Único de Procedimientos Administrativos, Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional, a fin de que los ciudadanos conozcan sobre la gestión municipal Territorial en beneficio de la provincia.

Segunda: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Cajatambo a que se realicen encuentros entre los trabajadores ediles en su conjunto de la municipalidad y los pobladores de la provincia de Cajatambo con el propósito de consensuar ideas, experiencias, requerimientos, etc., que vayan a beneficiar a la población en general, respecto a los trabajos municipales que se vienen realizando.

Tercera: Se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo a brindar un mejor servicios a los usuarios en general, sobre todo en cuanto al tiempo de atención, al trato adecuado que se brinda y la distribución de los ambientes que conforman la infraestructura a fin de que los usuarios estén satisfechos con su municipio y, sobre todo, con los servicios que las personas reciben en los diversos trámites, requerimientos, entre otros asuntos particulares y colectivos.

Cuarta: Se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo a recibir de parte de los usuarios todo tipo de reclamo, queja, opinión, entre otros, a fin de mejorar la atención de parte de la municipalidad en su conjunto y elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía de la provincia de Cajatambo.

Quinta: Se recomienda a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cajatambo a contribuir a la mejora de los servicios que brinda la

comuna edil, ya sea mediante el aporte de ideas, la colaboración mutua, la participación en los encuentros que se realizan, entre otros, a fin de que exista una relación adecuada con sus trabajadores ediles que están encargados en brindar una mejor atención a los usuarios.

Sexta: Se recomienda a la población en general a brindar mayor confianza al municipio provincial a fin de que éste pueda realizar mejor su trabajo de servicio a la comunidad en general. Para ello se precisa de la colaboración y cooperación de parte de la población para con sus municipales que buscan dar un mejor servicio.

VII. Referencias

- Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú.
- Álvarez, S. (2012). *Hacia la eficiencia en la gestión municipal*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.
- Armada, E., Martínez, F., Segarra, E. y Díaz, A. (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. (Tesis de maestría). Universidad de Murcia, España.
- Barney J. (1991). "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". En: *Journal of Management*, 17: 39-61.
- Carbajal, a., Díaz, A., Meza, M. y Yépez, E. (2012). *Planeamiento estratégico del distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016). *Guía metodológica de la fase institucional del proceso de planeamiento estratégico*. Lima: Neva Studio SAC.
- Cubas, J., Miranda, C., Porras, M. y Rojas, J. (2012). *Planeamiento estratégico del distrito de Pueblo Libre*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Delgadillo, G. (2010). *Confianza Ciudadana en el Gobierno. Estudio sobre la Percepción del Desempeño de la Gestión en tres Municipios del Área Metropolitana de Monterrey*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Gobierno de Chile Junji (2010). *El enfoque Territorial en el trabajo educativo de Junji*. Junta Nacional de Jardines Infantiles. Colección Currículo II. Chile: Alvinpress S.A.

- Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Revista Ciencias Económicas*, n° 26, pp. 183-195. ISSN: 0252-9521.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, J. y Pérez, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Autónoma de Sinaloa, México.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles (2009). *Política de Supervisión*. Santiago de Chile.
- Luján, D.J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Ministerio de Educación. (2005). *Guía para la formulación del Manual de Organización y Funciones en las instancias de gestión educativa descentralizada*. Lima: MINEDU. Recuperado el 12 de setiembre del 2017 de: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/xtras/GuiaFormulacionMOF.pdf>
- Montalvo, D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Revista Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*. N° 14, pp. 1-6.
- Navas, J. y Guerras, N. (2001), *Administración estratégica*, Madrid: Civitas.
- Niemeyer, J. (2016). *Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el distrito de Comas, Lima, Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Pfeiffer, P. (2000). "Planejamento estratégico municipal no Brasil: uma nova abordagem". *Textos para Discussão*, No. 37, Brasília: ENAP.

- Presidencia del Consejo de Ministros (2007). *Manual para elaborar el Reglamento de organización y funciones – ROF*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado el 5 de setiembre del 2017 de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_ds043.pdf
- Presidencia del consejo de Ministros (2009). *Guía para la aplicación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) Diseño para Municipalidades Provinciales y Distritales en zonas urbanas*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado el 8 de setiembre del 2017 de: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/8pdf>
- Reyes, R., Gascó, J. y Llopis, J. (2012). *Participación y satisfacción del ciudadano en la Gestión Pública: un estudio en el ámbito de la administración local*. (Tesis de maestría). Universidad de Alicante, España.
- Reynoso, R. y Villafuerte, M. (2003). *Manual básico para la administración pública municipal*. México: Editorial L.D.G.
- Rezende, D. y Castor, B. (2005). *Planejamento Estratégico Municipal: empreendedorismo participativo nascidades, prefeituras e organizações públicas*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Rezende, D. (2004). "Alinhamento da Tecnologia da Informação ao Planejamento Municipal: Análise da Prática de Gestão de uma Prefeitura". *Encontro Anual da Anpad*, n° 28, Curitiba: Anais.
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile.

Shi, X., Holahan, P.J. y Jiurkat, M.P. (2004). Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2): 122-131.

Traverso, M. y Morais, N. (2004). Reinvidicando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanizacao do atendimento. *Saúde Pública*, nº20(1), pp. 80-89.

Anexos

Artículo científico

1. TÍTULO

Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017

2. AUTOR

Br. Christian Cliver Pardo Huerta

christian_xpc@hotmail.com

Municipalidad Provincial de Cajatambo

3. RESUMEN

La investigación tiene como tema central demostrar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima 2017. Tuvo como propósito determinar en qué grado la gestión que realizan las autoridades ediles tiene relación con la satisfacción de los ciudadanos cajatambinos según su percepción con relación a los servicios que recibe de parte de la Municipalidad Provincial de Cajatambo en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio y la calidad de la infraestructura. Es una investigación básica, nivel descriptivo y diseño correlacional, ya que establece la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los residentes de la provincia de Cajatambo. La muestra estuvo representada por 45 residentes de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017, tamaño de muestra elegido de manera intencional y no probabilística. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta para las dos variables y, como instrumentos, dos cuestionarios que se aplicaron a la muestra del estudio. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,664$ donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Se presentan relaciones positivas entre el ROF (0,800), MOF (0,730), TUPA (0,570), POI (0,632) y PEI (0,632) con la satisfacción ciudadana. Estos resultados se dan a un 99% de intervalo de confianza.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en Cajatambo, Lima.

5. ABSTRACT

The research has as central theme to demonstrate the relationship between municipal management and citizen satisfaction in the province of Cajatambo, department of Lima 2017. Its purpose was to determine the degree to which the management carried out by the authorities is related to the satisfaction of citizen's cajatambinos according to their perception in relation to the services that they receive from the Provincial Municipality of Cajatambo in terms of time of attention, treatment in the service and the quality of the infrastructure. It is a basic research, descriptive level and correlational design, since it establishes the relation between the municipal management and the satisfaction of the residents of the province of Cajatambo. The sample was represented by 45 residents of the province of Cajatambo, department of Lima, 2017, size of sample chosen in an intentional and non-probabilistic way. For the collection of data, the survey technique was applied for the two variables and, as instruments, two questionnaires that were applied to the study sample. The results of the research report the existence of a significant positive relationship ($r = 0.664$ where $p < 0.05$) between Municipal Management and citizen satisfaction in the province of Cajatambo, department of Lima. Positive relationships between ROF (0.800), MOF (0.730), TUPA (0.570), POI (0.632) and PEI (0.632) were presented with citizen satisfaction. These results are given at a 99% confidence interval.

6. KEYWORDS

Municipal Management and Citizen Satisfaction in Cajatambo, Lima.

7. INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima, en la actualidad viene atravesando por una situación problemática referida a la gestión municipal y la percepción que tienen los ciudadanos respecto a los servicios que reciben, es decir, percepción de satisfacción.

En ese sentido, la presente investigación trata sobre la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos que son usuarios de la comuna provincial. No obstante, según indagaciones preliminares efectuadas en la provincia de Cajatambo, un sector de la población está insatisfecho por los servicios que reciben de parte de sus autoridades ediles, lo que puede ser un indicador que la gestión que realizan las autoridades ediles no está teniendo el efecto esperado en su población, al menos en un sector. De ahí surge la interrogante: ¿Qué relación existe entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?

Gestión municipal

Esta variable tiene su respaldo científico en la teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991). Según esta teoría, el desarrollo de las capacidades distintivas de las personas es la mejor manera de encontrar ventajas competitivas sostenibles. Los recursos y capacidades diariamente tienen un papel más relevante para definir la identidad de la organización. En ese sentido, en el entorno actual (incierto, complejo, turbulento, global), las organizaciones se preguntan qué necesidades pueden brindar satisfacción, más que cuáles quieren satisfacer.

En cuanto a la definición de gestión municipal, ésta es entendida como la gestión que lleva a cabo toda municipalidad junto con sus órganos, institutos y secretarías. Está asociada con el conjunto de recursos e instrumentos de administración aplicada en la administración local por medio de sus servidores municipales. Rezende y Castor (2005) señalan que en lo referente al planeamiento municipal, la gestión municipal enfatiza el Planeamiento Estratégico Municipal. La Gestión Municipal mide la capacidad de inversión, autonomía financiera y el desarrollo administrativo del municipio. Debe caracterizarse por impulsar y dar los medios que permitan una participación ciudadana efectiva, una descentralización de funciones (para el nivel local) y una búsqueda del desarrollo local. (p. 27) En tanto, Pfeiffer (2000) sostiene que esta herramienta incentiva las alianzas público-privadas y el cambio de actitud introspectivo y pasivo de la comunidad, por una actitud activa, que busca la satisfacción de sus necesidades y

de las demandas locales, mediante una movilización de recursos eficiente y direccionada.(p. 32)

Satisfacción ciudadana

Esta variable tiene su sustento científico en la **teoría de la no confirmación de expectativas**. Según esta teoría, las personas determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, que permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Shi, Holahan y Jurkat (2004) sostienen: “Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido”. (p. 43)

En cuanto a la definición de satisfacción ciudadana viene a ser uno de los aspectos que ha venido cobrando mayor atención en la población, respecto a los servicios que reciben o deben recibir de sus organizaciones, entidades, entre otras. Según Traverso y Morais (2004) si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios que recibe o deba recibir. (p. 80) En ese sentido, la satisfacción ciudadana es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Antecedentes

Respecto al tema de investigación hay algunas investigaciones efectuadas. A nivel internacional están la de Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016) quienes realizaron una investigación del problema de la satisfacción del usuario como indicador en el servicio municipal de deportes; Rojas (2015) quien realizó sobre un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado, Chile;

Hernández y Pérez (2013) efectuaron una investigación referida al problema de la gestión de los servicios públicos municipales: Un análisis de la percepción ciudadana en México; Álvarez (2012) quien investigó respecto al problema de la eficiencia en la gestión municipal de Costa Rica; en tanto, Reyes, Gascó y Llopis (2012) desarrollaron una investigación sobre el problema de la participación y la satisfacción de las personas en cuanto a la gestión pública, una investigación en lo que respecta la administración del gobierno local en España. Delgadillo y Castillo (2010) quienes efectuaron una investigación sobre el problema de la evaluación ciudadana del desempeño de la Gestión Pública Municipal en México.

A nivel nacional se tienen las investigaciones de Niemeyer (2016) quien efectuó una investigación sobre el problema de la participación ciudadana en los procesos de control social de la gestión municipal en el distrito de Comas; Allcahuamán (2015) investigó sobre el problema del servicio que reciben los usuarios de parte de la municipalidad del distrito de Pacucha, departamento de Andahuaylas; Carbajal, Díaz, Meza y Yépez (2012) quienes desarrollaron una investigación sobre el planeamiento estratégico en la gestión del distrito de San Juan de Lurigancho; Cubas, Miranda, Porras y Rojas (2012) sobre el planeamiento estratégico en la gestión del distrito de Pueblo Libre; Luján (2011) quien desarrolló una investigación sobre el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño 2011.

8. METODOLOGÍA

El desarrollo metodológico de la investigación respecto a la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima se ha desarrollado siguiendo el procedimiento: a) Se eligió la muestra de estudio, b) Se procedió a elaborar los instrumentos de colecta de datos, c) Se aplicaron los dos instrumentos de investigación, d) Se recogieron los datos en el trabajo de campo, e) Se procedió a tabular los datos y se registraron en el paquete estadístico SPSS, versión 22, conformando la base de datos, d) Se construyeron tablas de frecuencia y figuras para el respectivo análisis e interpretación, e) Se realizó la prueba de hipótesis con el rho de Spearman.

El método empleado fue el hipotético-deductivo, con un tratamiento de los datos y un enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernández (2008) sostiene: la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Asume el enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p. 4). El tipo de investigación que asume es básico. Corresponde al nivel de investigación descriptiva, es de corte transeccional. Asume el diseño correlacional, debido a que va a describir la relación entre dos variables: Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo con relación a la municipalidad de la provincia en mención.

Se aplicó la técnica de encuesta para las dos variables y, como instrumentos, dos cuestionarios que se aplicaron a la muestra del estudio. El primer instrumento mide las dimensiones: D1: Reglamento de Organización y Funciones, D2: Manual de Organización y Funciones, D3: Texto Único de Procedimientos Administrativos; D4: Plan Operativo Institucional y D5: Plan Estratégico Institucional, con un total de 40 ítems. Tiene una fiabilidad de 0.736. El segundo instrumento mide las dimensiones: D1: Tiempo de atención; D2: tratamiento en el servicio; Y D3: Infraestructura. Tiene un total de 22 artículos, tiene una confiabilidad de 0.745. Ambos instrumentos han sido analizados con el alfa de Cronbach y fueron validados por juicio de expertos, que validan estos cuestionarios.

9. RESULTADOS

Los resultados descriptivos de la presente investigación a nivel de variables son los siguientes:

Tabla 1

Gestión en la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Regular	16	35,6
	Eficiente	29	64,4
	Total	45	100,0

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que para el 64,4% de los encuestados la Municipalidad Provincial de Cajatambo realiza una adecuada gestión municipal territorial. El 35,5% señala que lo hace en un nivel medio. Esto indica que un poco más de los encuestados considera que su municipalidad aplica en un nivel regular el ROF, MOF, TUPA, POI y PEI como instrumentos de planificación, organización, control y evaluación para la mejora de los servicios a los usuarios en dicha municipalidad.

Tabla 2

Satisfacción ciudadana de usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima

		Frecuencia	Porcentaje
	Nivel medio	25	55,6
Niveles	Nivel alto	20	44,4
	Total	45	100,0

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que el 55,56% de los pobladores encuestados dicen sentirse medianamente satisfechos en cuanto al servicio que reciben de parte de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, departamento de Lima. El 44,4% dijo sentirse satisfechos. Esto significa que un poco más de la mitad de los usuarios de la comunica provinciana de Cajatambo está satisfecho con el tiempo de atención, con el trato en el servicio que reciben de parte de los trabajadores ediles cuando realizan trámites diversos en su comuna y de la infraestructura edil.

Prueba de hipótesis

Tabla 3

Correlación entre la Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima

		X: Gestión Municipal	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo
Rho de Spearman	X: Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,664**
		N	45
	Y: Satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo	Coeficiente de correlación	,664**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva ($r = 0,664$, donde $p < 0,05$) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01) se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto es, a una gestión mediana le corresponde una satisfacción media de los pobladores de Cajatambo.

10. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva de 0,664 entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto indica que la gestión municipal con enfoque Territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo en un nivel medio, se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo.

Antecedentes al respecto se tienen, a nivel internacional, a Rojas (2015) quien identifica prioridades sobre factores que entregan mayor satisfacción respecto al proceso de atención de los servicios a evaluar. El factor organizativo es el que más incide en la satisfacción de los ciudadanos, distanciándose a lo menos 0,20

puntos respecto de los otros factores que determinan la satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Hernández y Pérez (2013) reportan que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios públicos, le atribuyen un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía, que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016) reportan que, en general se tienen valores en niveles medios de satisfacción percibida por los usuarios encuestados que corresponden a las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alta. Se reporta pequeñas diferencias en favor de los usuarios que lo perciben de forma superior a los usuarios. Álvarez (2012) reporta que la satisfacción de la comunidad, con el actual modelo de gestión, es bajo, principalmente influenciado por la calidad de los servicios municipales y la inexistencia de un proceso proactivo de rendición de cuentas. En cuanto al compromiso con el desarrollo de las personas, el modelo de gestión municipal tiene pocas alternativas educativas para la comunidad y los funcionarios municipales. Reyes, Gascó y Llopis (2012) dan cuenta que hay poca participación de las personas usuarias en la toma de decisiones públicas, en cuanto a los ayuntamientos españoles. No obstante, entre los ayuntamientos de gran tamaño inciden más a la participación que los del menor tamaño, fundamentalmente todo mediante comités heterogéneos formados por ayuntamientos y asociaciones de vecinos. Delgadillo y Castillo (2010) identificaron los factores que mayormente influyen en la evaluación que el ciudadano hace sobre el trabajo que realiza su gobierno municipal: la efectividad de los servicios públicos, la honestidad de los servidores públicos y la rendición de cuentas referida solo como el acceso a la información pública.

A nivel nacional se tienen investigaciones, tal es el caso de Niemeyer (2006) quien concluye que las motivaciones, los valores, las expectativas, los niveles de conocimiento y la percepción de los límites que tienen las personas usuarias en cuanto a los procesos de participación ciudadana son deficiente. Asimismo, se reporta que es bajo el nivel de percepción de los participantes en general en cuanto a la interacción con sus autoridades y trabajadores municipales. Carbajal, Díaz, Meza y Yépez (2012) reportan la existencia de una relación positiva entre

gestión y satisfacción. Asimismo, se ha podido demostrar que la gestión permite contribuir en la elaboración de un distrito competitivo y moderno, y que se pueda brindar mayor seguridad a los pobladores. En tanto, Cubas, Miranda, Porras y Rojas (2012) reportan que el distrito limeño de Pueblo Libre cuenta con un proyecto de desarrollo efectuado con la concertación debida, sin embargo es inadecuado. Según la investigación, el distrito requiere una mejora sustancial en lo que respecta a aspectos vitales que permitan contribuir al desarrollo sostenible del distrito; estos aspectos identificados son: la seguridad ciudadana, el fomento a la inversión, elevar la imagen del distrito, una mejor gestión del municipio y, consecuentemente el planteamiento de una visión a futuro. Allcahuamán (2015) reporta la existencia de una relación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Esto indica que a una buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas. Luján (2011) reporta la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y percepciones respecto al servicio de salud que reciben las personas, es decir la baja satisfacción de los usuarios está en directa relación con la deficiente calidad en los servicios. Se reporta también que los elementos perceptibles promueve parcialmente la satisfacción de los usuarios; asimismo, se observó poca fiabilidad para los usuarios respecto al servicio que la organización les brinda. Se percibe que los sujetos encuestados muestran poca seguridad con relación a la calidad del servicio que les brindan.

11. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Esto indica que la gestión municipal con enfoque Territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo en un nivel medio, se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo.

12. REFERENCIAS

- Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú.
- Álvarez, S. (2012). *Hacia la eficiencia en la gestión municipal*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.
- Armada, E., Martínez, F., Segarra, E. y Díaz, A. (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. (Tesis de maestría). Universidad de Murcia, España.
- Barney J. (1991). "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". En: *Journal of Management*, 17: 39-61.
- Carbajal, a., Díaz, A., Meza, M. y Yépez, E. (2012). *Planeamiento estratégico del distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Cubas, J., Miranda, C., Porras, M. y Rojas, J. (2012). *Planeamiento estratégico del distrito de Pueblo Libre*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Delgadillo, G. (2010). *Confianza Ciudadana en el Gobierno. Estudio sobre la Percepción del Desempeño de la Gestión en tres Municipios del Área Metropolitana de Monterrey*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Revista Ciencias Económicas*, n° 26, pp. 183-195. ISSN: 0252-9521.

- Hernández, J. y Pérez, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Autónoma de Sinaloa, México.
- Luján, D.J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Niemeyer, J. (2016). *Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el distrito de Comas, Lima, Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Pfeiffer, P. (2000). "Planejamento estratégico municipal no Brasil: uma nova abordagem". *Textos para Discussão*, No. 37, Brasília: ENAP.
- Reyes, R., Gascó, J. y Llopis, J. (2012). *Participación y satisfacción del ciudadano en la Gestión Pública: un estudio en el ámbito de la administración local*. (Tesis de maestría). Universidad de Alicante, España.
- Rezende, D. y Castor, B. (2005). *Planejamento Estratégico Municipal: empreendedorismo participativo nas cidades, prefeituras e organizações públicas*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile.

Shi, X., Holahan, P.J. y Jiurkat, M.P. (2004). Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2): 122-131.

Traverso, M. y Morais, N. (2004). Reinvidicando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanizacao do atendimento. *Saúde Pública*, nº20(1), pp. 80-89.

ANEXO 2 Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
			Variable 1: Gestión Municipal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
<p>¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la gestión municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal respecto al Manual de Organización y funciones (MOF) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la gestión municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la gestión municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p> <p>Objetivo específico 2 Establecer la relación entre la gestión municipal respecto al Manual de Organización y funciones (MOF) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la gestión municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p> <p>Objetivo específico 4 Establecer la relación entre la gestión municipal respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la</p>	<p>Existe una relación positiva entre la gestión municipal y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe una relación positiva entre la gestión municipal referida al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe una relación positiva entre la gestión municipal respecto al Manual de Organización y funciones (MOF) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una relación positiva entre la gestión municipal referida al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe una relación positiva entre la gestión municipal respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de</p>	Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del ROF Organización del ROF Ejecución del ROF Control del ROF Evaluación del ROF Reflexión del ROF Socialización del ROF 	1 2 3 4 5 6 7	4 = Totalmente de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo	Deficiente: 40 – 80 Regular: 81 – 120 Eficiente: 121 – 160
			Manual de Organización y Funciones (MOF)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del MOF Organización del MOF Ejecución del MOF Control del MOF Evaluación del MOF Reflexión del MOF Socialización del MOF 	8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18		
			Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del TUPA Organización del TUPA Ejecución del TUPA Control del TUPA Evaluación del TUPA Reflexión del TUPA Socialización del TUPA 	19 20 21 22 23 24 25 26 27		
			Plan Operativo Institucional (POI)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del POI Organización del POI Ejecución del POI Control del POI Evaluación del POI Reflexión del POI Socialización del POI 	28 29 30 31 32 33 34 35 36 37		
			Plan Estratégico Institucional (PEI)	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del PEI Organización del PEI Ejecución del PEI Control del PEI Evaluación del PEI Reflexión del PEI Socialización del PEI 	38 39 40		

<p>respecto al Plan Operativo Institucional (POI) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre la gestión municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017?</p>	<p>satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la gestión municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p>	<p>Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe una relación positiva entre la gestión municipal referida al Plan Estratégico Institucional (PEI) y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017</p>	<p>Variable 2: Satisfacción ciudadana</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1020 277 1247 321">Dimensiones</th> <th data-bbox="1255 277 1642 321">Indicadores</th> <th data-bbox="1650 277 1755 321">Ítems</th> <th data-bbox="1764 277 1923 321">Escala</th> <th data-bbox="1932 277 1967 321"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1020 321 1247 451">Tiempo de atención</td> <td data-bbox="1255 321 1642 451"> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso • Ventanillas • Áreas de atención • Trabajadores • Orientadores • Procesos de atención </td> <td data-bbox="1650 321 1755 451">1 2 3 4 5, 6 7, 8</td> <td data-bbox="1764 321 1923 451"></td> <td data-bbox="1932 321 1967 451"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1020 451 1247 581">Trato en el servicio</td> <td data-bbox="1255 451 1642 581"> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores • Orientadores • Ventanillas • Áreas de atención </td> <td data-bbox="1650 451 1755 581">9 10 11, 12 13, 14</td> <td data-bbox="1764 451 1923 581">4 = Totalmente de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo</td> <td data-bbox="1932 451 1967 581">N Ni</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1020 581 1247 727">Infraestructura</td> <td data-bbox="1255 581 1642 727"> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar de ubicación • Espacio externo • Acceso a la Municipalidad • Equipamiento • Distribución de ambientes • Tamaño • Organización de ambientes </td> <td data-bbox="1650 581 1755 727">15, 16 17 18 19 20 21 22</td> <td data-bbox="1764 581 1923 727">1 = Totalmente en desacuerdo</td> <td data-bbox="1932 581 1967 727"></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso • Ventanillas • Áreas de atención • Trabajadores • Orientadores • Procesos de atención 	1 2 3 4 5, 6 7, 8			Trato en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores • Orientadores • Ventanillas • Áreas de atención 	9 10 11, 12 13, 14	4 = Totalmente de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo	N Ni	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de ubicación • Espacio externo • Acceso a la Municipalidad • Equipamiento • Distribución de ambientes • Tamaño • Organización de ambientes 	15, 16 17 18 19 20 21 22	1 = Totalmente en desacuerdo	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																								
Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso • Ventanillas • Áreas de atención • Trabajadores • Orientadores • Procesos de atención 	1 2 3 4 5, 6 7, 8																									
Trato en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores • Orientadores • Ventanillas • Áreas de atención 	9 10 11, 12 13, 14	4 = Totalmente de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo	N Ni																							
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de ubicación • Espacio externo • Acceso a la Municipalidad • Equipamiento • Distribución de ambientes • Tamaño • Organización de ambientes 	15, 16 17 18 19 20 21 22	1 = Totalmente en desacuerdo																								
<p>METODOLOGIA Tipo de investigación: Descriptiva correlacional Nivel de investigación: Ordinal Diseño de estudio: Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Muestra: 45</p>																											



MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA PROVINCIA DE CAJATAMBO

Finalidad:

El instrumento tiene por finalidad conocer vuestra opinión respecto a la gestión municipal que realiza la Municipalidad Provincial de Cajatambo en el 2017.

Instrucciones:

A fin de obtener la información real, se le pide que marque una alternativa que aparece en el lado derecho, con la veracidad que caracteriza su persona. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Valoración:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = De acuerdo
- 4 = Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	N°	ITEMS	VALORACION			
			1	2	3	4
Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	1	Considera que está bien planificado el ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	2	Esta de acuerdo con la organización del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	3	Considera que se realiza bien la ejecución del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	4	Esta de acuerdo con el control que se realiza al ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	5	Considera que se realiza bien la evaluación del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	6	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	7	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del ROF en la Municipalidad	1	2	3	4

		Provincial de Cajatambo				
	8	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al ROF y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
Manual de Organización y Funciones (MOF)	9	Considera que está bien planificado el MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	10	Esta de acuerdo con la organización del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	11	Considera que se realiza bien la ejecución del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	12	Esta de acuerdo con el control que se realiza al MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	13	Considera que se realiza bien la evaluación del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	14	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	15	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	16	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al MOF y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	17	Considera que está bien planificado el TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	18	Esta de acuerdo con la organización del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	19	Considera que se realiza bien la ejecución del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	20	Esta de acuerdo con el control que se realiza al TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	21	Considera que se realiza bien la evaluación del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	22	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	23	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	24	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al TUPA y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
Plan Operativo	25	Considera que está bien planificado el POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4

Institucional (POI)	26	Esta de acuerdo con la organización del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	27	Considera que se realiza bien la ejecución del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	28	Esta de acuerdo con el control que se realiza al POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	29	Considera que se realiza bien la evaluación del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	30	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	31	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	32	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al POI y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
Plan Estratégico Institucional (PEI)	33	Considera que está bien planificado el PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	34	Esta de acuerdo con la organización del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	35	Considera que se realiza bien la ejecución del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	36	Esta de acuerdo con el control que se realiza al PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	37	Considera que se realiza bien la evaluación del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	38	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	39	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	40	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al PEI y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4

El investigador



MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION CIUDADANA EN LA PROVINCIA DE CAJATAMBO

Finalidad:

Estimado (a) poblador (a), la encuesta tiene por finalidad medir vuestra satisfacción del servicio que recibe en la Municipalidad Provincial de Cajatambo durante el año 2017 en tres dimensiones: tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura.

Instrucciones: Marcar una alternativa, la que más se acerca a su percepción, con la veracidad que caracteriza a su persona. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Valoración:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = De acuerdo
- 4 = Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	N°	ITEMS	VALORACION			
			1	2	3	4
Tiempo de atención	1	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Provincial de Cajatambo	1	2	3	4
	2	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.	1	2	3	4
	3	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.	1	2	3	4
	4	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área.	1	2	3	4
	5	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	6	Esta de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	7	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige.	1	2	3	4
	8	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4

Trato en el servicio	9	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	10	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	11	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.	1	2	3	4
	12	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.	1	2	3	4
	13	Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad Provincial de Cajatambo en su conjunto.	1	2	3	4
	14	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
Infraestructura	15	Está de acuerdo con el lugar de ubicación del Servicio de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	16	Está de acuerdo con el espacio externo que tiene la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	17	Está de acuerdo con el acceso que da a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	18	Esta de acuerdo con el equipamiento que tiene la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	19	Esta de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	20	Está de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	21	Esta de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4
	22	Está de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	1	2	3	4

El Investigador

Formato de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN MUNICIPAL TERRITORIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF)								
1	Considera que está bien planificado el ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
2	Esta de acuerdo con la organización del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
3	Considera que se realiza bien la ejecución del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
4	Esta de acuerdo con el control que se realiza al ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
5	Considera que se realiza bien la evaluación del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
6	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
7	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del ROF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
8	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al ROF y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)								
9	Considera que está bien planificado el MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X	No	X	No	X	No	
10	Esta de acuerdo con la organización del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
11	Considera que se realiza bien la ejecución del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
12	Esta de acuerdo con el control que se realiza al MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
13	Considera que se realiza bien la evaluación del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
14	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
15	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del MOF en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
16	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al MOF y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA)								
17	Considera que está bien planificado el TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
18	Esta de acuerdo con la organización del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
19	Considera que se realiza bien la ejecución del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
20	Esta de acuerdo con el control que se realiza al TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
21	Considera que se realiza bien la evaluación del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
22	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
23	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del TUPA en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
24	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al TUPA y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)								
25	Considera que está bien planificado el POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X	No	X	No	X	No	
26	Esta de acuerdo con la organización del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
27	Considera que se realiza bien la ejecución del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
28	Esta de acuerdo con el control que se realiza al POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
29	Considera que se realiza bien la evaluación del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
30	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
31	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del POI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
32	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al POI y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
DIMENSION 5: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)					
33	Considera que está bien planificado el PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
34	Esta de acuerdo con la organización del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
35	Considera que se realiza bien la ejecución del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
36	Esta de acuerdo con el control que se realiza al PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
37	Considera que se realiza bien la evaluación del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
38	Esta de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
39	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del PEI en la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	
40	Esta de acuerdo con la socialización que se hace en torno al PEI y si esto permite la mejora de la Municipalidad Provincial de Cajatambo	×	×	×	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es válido y tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Dr. Guillermo Basilio Morante DNI: 07624192

Especialidad del validador: Docente investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de junio de 2017


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION CIUDADANA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE ATENCIÓN								
1	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Provincial de Cajatambo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: TRATO EN EL SERVICIO								
9	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad Provincial de Cajatambo en su conjunto.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: INFRAESTRUCTURA								
15	Está de acuerdo con el lugar de ubicación del Servicio de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Está de acuerdo con el espacio externo que tiene la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Está de acuerdo con el acceso que da a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Está de acuerdo con el acceso que da a la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Está de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Está de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Está de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la Municipalidad Provincial de Cajatambo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es válido y tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Dr. Eudilberto Barboza Morante DNI: D.H. 87192

Especialidad del validador: Docente investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de junio de 2017



Firma del Experto Informante.

Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio in situ



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJATAMBO
"CAJATAMBO CAPITAL FOLKLORICA Y TURISTICA DE LA REGION LIMA"

"AÑO DEL BUEN SERVICIO DEL CIUDADANO"

Cajatambo, 15 de junio del 2017

CONSTANCIA

El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Cajatambo, región Lima Provincias, quien suscribe:

HACE CONSTAR QUE:

El Br. PARDO HUERTA, Christian Cliver, identificado con DNI N° 40598956 ha realizado la aplicación de su instrumento de investigación en esta entidad edil, cuyo título de su proyecto es "GESTION MUNICIPAL Y SATISFACCION CIUDADANA EN LA PROVINCIA DE CAJATAMBO, 2017" para la obtención del grado de magister, con mención en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, habiendo encuestado a los pobladores de la Provincia de Cajatambo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines y casos que crea conveniente.

Atentamente

PROVER WILLY ALMARCE
ALCALDE PROVINCIAL

TUPA19	TUPA20	TUPA21	TUPA22	TUPA23	TUPA24	POI25	POI26	POI27	POI28	POI29	POI30	POI31	POI32	PEI33	POI34	PEI35	PEI36
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4

