



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Nivel de satisfacción en los ciudadanos del sector La Poza-
Buenos Aires con respecto a la Gestión Pública de la
Municipalidad de Víctor Larco-Trujillo, 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bermúdez Paredes, Deyson Darwin (ORCID: 0000-0002-4029-3536)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme cada momento de mi vida.

A mis padres Nelson y Marcionila por guiarme al camino
De la Superación, y ser la principal fuente de inspiración

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por darme las fuerzas
De salir Adelante, por iluminarme, a conseguir mis
Logros, sueños que son Resultados de su ayuda

Agradecer a mis padres quienes son los principales
Promotores de mis logros de superación, estoy
Eternamente agradecidos de ellos por depositar su
Confianza y creer en mí, por darme el apoyo Moral,
Económico, y por cada consejo incondicional que me
Guiaron durante mi vida tanto personal y profesional.

Así mismo a mi asesora Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia,
por haberme instruido en este presente
Trabajo de investigación con todos los procedimientos
Metodológicos, estadísticos que permitieron el
Desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operacionalización.....	13
3.3. Población muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas e instrumentos de evaluación:.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos:.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de satisfacción de la gestión pública con respecto a la dimensión capacidad de respuesta	17
Tabla 2 Nivel de satisfacción de la gestión pública con respecto a la dimensión seguridad	18
Tabla 3 Nivel de satisfacción de la gestión pública respecto a la dimensión Empatía	19
Tabla 4 Nivel de satisfacción de la gestión pública respecto a la dimensión capacidad de respuesta	20
Tabla 5 Nivel de satisfacción con respecto a la gestión pública de la MDVL	21
Tabla 6 Matriz de operacionalización de variables	30
Tabla 7 Validez y confiabilidad del instrumento	34

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo identificar el nivel de satisfacción en los ciudadanos del Sector La Poza- Buenos Aires respecto a la gestión pública de la Municipalidad de Víctor Larco- Trujillo, 2019. La población estuvo conformada por los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires, donde a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, se obtuvo una muestra de 108 ciudadanos. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario. El análisis de los resultados se efectuó en el software Excel, los resultados encontrados fueron: el 38,4 % de los ciudadanos están insatisfechos, con respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL., el 23,2% le es indiferente, el 22,1% están satisfechos, el 11,6% están totalmente insatisfechos, así mismo se encontró que el 49,3% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta. El 47,8% de los ciudadanos están insatisfechos en la dimensión seguridad, así mismo el 43,5% de los ciudadanos están insatisfechos en la dimensión empatía, se encontró que el 43,1% están satisfechos en la dimensión elementos tangibles, Por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis, ya que se encontró que el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Sector La Poza – Buenos Aires respecto a la gestión pública de la MPVL., es insatisfecho.

Palabras claves: Satisfacción, ciudadana, Gestión pública.

ABSTRACT

The general objective of this research is to identify the Level of Satisfaction in the Citizens of the La Poza-Buenos Aires Sector with respect to the Public Management of the Municipality of Víctor Larco-Trujillo, 2019. The population was made up of the citizens of the La Posa sector - Buenos Aires, where through simple random probability sampling, a sample of 108 citizens was obtained. For data collection, the survey technique was used with the questionnaire instrument.

The analysis of the results was carried out in Excel software. The results found were: 38.4% of the citizens are dissatisfied, with respect to the public management that the MDVL has been carrying out, 23.2% are indifferent, 22 , 1% are satisfied, 11.6% are totally dissatisfied, likewise it was found that 49.3% of the citizens of the Buenos Aires sector are dissatisfied in the response capacity dimension. 47.8% of citizens are dissatisfied in the security dimension, likewise 43.5% of citizens are dissatisfied in the Empathy dimension, It was found that 43.1% are satisfied in the Tangible elements dimension, therefore Therefore, it is concluded that the hypothesis is accepted, since it was found that the level of satisfaction is unsatisfied.

Keywords: Citizen, Satisfaction, public management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se percibe la mala administración pública, que no está siendo bien atendida como debería, esto se traduce en las cifras que se tiene hoy en día del incremento de la inseguridad ciudadana, obras no concluidas y en mal estado.

Según el INEI (2018) afirma que la pobreza aumentó de 20.7% a 21.7% con respecto al año anterior. estas son evidencias que demuestra la mala gestión en general de todo el país que se está viendo en el sector público, sin embargo esto no exime a nuestra región, ya que también hay una serie de ineficiencias en gestión por partes de muchas entidades públicas, en este caso específicamente en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco, teniendo en cuenta que recientemente la defensoría del pueblo cuestiono la poca capacidad del gobierno regional y municipal para ejecutar los expedientes técnicos, lo cual está conllevando a un atraso significativo en la ejecución de obras públicas, como por ejemplo en el tema de la reconstrucción, lo cual se traduciría en la insatisfacción de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires con respecto a la gestión pública, ya que hasta a la fecha solo se han ejecutado un 23% de lo trasferido que equivale a 720 millones de soles, según cifras del MEF (2018), lo cual demuestra claramente que la mala gestión de los funcionarios públicos no se están conduciendo como debería para mostrar los resultados concretos que la población demanda, tales como, mayor accesos a servicios públicos tanto en educación, salud y sobre todo puestos de trabajo, esos son los temas puntuales que la población reclama, por lo tanto se debe tratar de solucionarlo en beneficio de la población.

Además, el Distrito de Víctor Larco cuenta con uno de los mayores índices de incremento de inseguridad y los accesos de servicios públicos, que no se están distribuyendo de la mejor manera, entonces es así que vemos como la mala gestión pública conlleva a una serie de consecuencias. Es por eso que es necesario para disminuir la ineficiencia se debe crear una unidad u órgano autónomo de eficiencia pública para que de esta manera se pueda identificar los gastos excesivos, falta de transparencia, poca capacidad, inacción, entonces de esta manera se pueda actuar y sancionar, a estos malos funcionarios, con el fin de disminuir la incidencia que conlleva a consecuencias negativas a la gestión pública. También se debe mejorar

la coordinación y comunicación entre Municipalidad y gobierno central, teniendo en cuenta algunos indicadores como la capacidad de respuesta, la empatía de los funcionarios frente a los ciudadanos.

El problema de investigación que se formuló de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires respecto a la Gestión pública que viene realizando la Municipalidad Distrital de Víctor Larco? 2019?

El presente trabajo de investigación se enfocó en determinar cuál es el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires, con relación a la gestión pública que viene realizando la Municipalidad Distrital de Víctor Larco. Los resultados nos permitieron recomendar soluciones en aras a tener una mejor calidad de servicio y una gestión pública más eficiente, enfocada al cumplimiento de metas que la población demanda hacia la Municipalidad Distrital, además daremos a conocer procesos más ágiles de administración pública para que así se traduzca en la satisfacción de la ciudadanía de este caso del sector La Poza- Buenos Aires, entonces este trabajo será de gran ayuda para poder dar posibles soluciones a la mejora de la Gestión pública, ya que bien sabemos que hoy en día en nuestro país es bastante notorio la ineficiencia que se tiene en muchas entidades estatales, lo cual está originando la mala percepción por parte de los ciudadanos frente a estos mismos, ya que al no lograrse cumplir con sus requerimientos de tener accesos a servicios públicos básicos que realmente demanda la población, esto ocasiona un bajo nivel de satisfacción que se tiene frente a las entidades públicas de todo el país en general. Para el desarrollo de la investigación se elaboró los instrumentos para conocer el nivel de satisfacción y gestión pública de parte de los usuarios. Sus resultados nos ayudaron a recomendar soluciones para mejorar la gestión pública, implementando sistemas de mejora para una administración eficiente, eficaz.

De acuerdo al estudio de Hernández et al (2010) precisa:

Se necesita justificar la investigación por medio la explicación de las razones por la que se realiza (del porqué y el para qué se debe ejecutar). La mayor parte de los estudios de investigación se efectúan con un definido propósito, pues tiene como

fundamento a estudios previos siendo una razón valedera para que justifique su elaboración. (p.40)

Por ese motivo, la presente investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios:

Conveniencia: La presente investigación desde su análisis descriptivo es importante porque nos permite determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía del sector La Poza- Buenos Aires respecto a la gestión pública por parte de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco.

Social: En la presente investigación tiene repercusiones sociales, por el hecho que se analiza la satisfacción ciudadana de cara a manejo de la gestión que viene realizando su municipalidad es por ello que se pretende conocer cuál es la percepción del ciudadano, ya que las decisiones que se toman tienen un impacto directo en los ciudadanos de ese sector.

Teórico: Esta investigación se sistematiza y servirá como antecedentes para las siguientes investigaciones afines a las mismas variables de estudio.

Metodológico: Para obtener los resultados de los objetivos de estudio se usará la técnica del cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía y con ello se obtendrá los resultados.

Como objetivo general se tuvo: Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Sector La Poza- Buenos Aires con respecto a la Gestión pública que viene realizando la Municipalidad de Víctor Larco, Trujillo. 2019.

Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019. En relación a la dimensión capacidad de respuesta: Identificar El nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019. En relación a la dimensión seguridad: Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019. En relación a la dimensión Empatía, identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública

que viene realizando la MDVL 2019. En relación a la dimensión elementos tangibles, identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019.

La hipótesis de investigación fue; El nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires respecto a la gestión pública ejecutada por la Municipalidad de Víctor Larco, Trujillo, 2019, es insatisfactorio.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se revisaron los siguientes trabajos previos:

GUANILO (2018) realizó una investigación: Con el objetivo de conocer la “percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2018”, donde el tipo de estudio que se aplicó fue descriptivo de corte transversal.

La muestra que se utilizó para esta investigación fue de 146 trabajadores administrativos, la técnica que se utilizó para medir la variable de gestión administrativa se tubo a la encuesta teniendo como instrumento de medición el cuestionario, donde se concluye que los resultados mostrados en las figuras reflejan que la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2018, teniendo como resultado que es desfavorable, ya que para considerarlo favorable tendría que ser más del 50% de los trabajadores, pero no fue así, sino hubo porcentajes menores, lo cual provocaría que mientras la organización no mejore sus procesos administrativos no tendrían una buena gestión administrativa, por lo tanto la percepción de los trabajadores seguirá siendo desfavorable.

Moscol (2017). Realizo una investigación acerca del “Nivel de satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a las obras publicas ejecutadas por la Municipalidad provincial de Trujillo 2017”.

Tuvo por objetivo determinar la satisfacción de la ciudadanía Trujillana, respecto a las obras públicas, ejecutadas por la municipalidad provincial de Trujillo año 2017. Esta investigación se desarrolló fue de tipo descriptivo de corte trasversal, la muestra que se utilizó fue de 384 ciudadanos, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron a través de una encuesta, con un instrumento de cuestionario, finalmente se llegó a la conclusión que la satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la municipalidad provincial de Trujillo que el 38,65% de los encuestados están totalmente insatisfechos, el 14,61% le es indiferente, y el 10,35% están satisfechos.

Chaname (2017). Afirma:

Que nuestro país con miras a poder llegar a los objetivos planteados en el plan de modernización con miras ya al cercano bicentenario cuenta, con 4 principales obstáculos, entre los cuales están: “Un régimen de planeamiento aislado, Estructura de organización y ocupaciones burocráticos, y Articulación gubernamental débil, es por ello que las municipalidades no están logrando sus objetivos”. Así mismo se dice que para modernizar la gestión pública, el Estado primero tiene que promover un sistema más accesible y articulado. Por otro lado se afirma que la gestión debe formar parte de la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Para que así de esta manera se Asegure el buen desempeño de los empleados públicos y así conseguir los objetivos del ejecutivo, con el fin que de esta manera se pueda cubrir las necesidades de la ciudadanía. Es así que vemos cómo se logra determinar cuáles son los obstáculos más principales, que están conllevando a que no se tenga una buena percepción de los ciudadanos con respecto a la gestión pública.*

Alza (2016) Afirma:

En un país siempre existen conflictos, ya sea internos como externos, por lo tanto, no es algo extraño, por el hecho que los conflictos siempre existirán o estarán presentes; Entonces lo que se espera es resolverlos, gestionarlos debidamente, para luego transformarlo en oportunidades o como también sobrevivir con ellos, pero sin que llegue a convertirse en crisis profunda o en violencia eso sería lo más importante señala.

Valeriano (2017) Afirma

En este sentido es claro que, una gestión pública adecuada, está orientada a objetivos claramente definidos, que se encuentran expresados con claridad para mejora de las personas, de la forma de desempeño en una actividad determinada, para mejora de sus condiciones legales, económicas, y porque no decir sociales, incluso proponiendo leyes, resoluciones, decretos que favorezcan o beneficien a la población.

Para lograr el avance sostenible del país uno de los cimientos más importantes es la modernización de la gestión pública. Por lo cual se necesita primordialmente que se tenga una verdadera voluntad política y consensuada entre los distintos poderes del Estado, comprendido en un marco legal que articule al tanto al gobierno central, regional, y local es decir una verdadera Descentralización en forma para que de esta manera se den resultados concretos que la población quiere.

Según García (2016) en la investigación que realizó sobre la Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio 2015, utilizando una muestra de 321 usuarios del consejo.

El tipo el estudio utilizado fue de nivel descriptivo, con un diseño no experimental, y enfoque cuantitativo. Teniendo como objetivo determinar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio en los usuarios, en el cual concluyó que “existe un alto porcentaje del 48 % en cuanto a la insatisfacción de los usuarios por los servicios que se brinda y un nivel intermedio del 36 % en cuanto a diversidad y material que se brinda a los usuarios, por este hecho que la percepción de la población es deficiente, debido a la incorrecta gestión de la calidad de servicio”

Aranda (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue mejorar el funcionamiento de los procesos del Minagri - Ministerio de Agricultura y Riego, a través de la identificación de un mapa de procesos en un nivel 0, para tener como apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Asimismo, de la ejecución de la gestión por procesos conlleva al aumento del cumplimiento de las metas planeadas por dicho ministerio, para luego tener una mejor capacidad de respuesta en la entrega de bienes y servicios públicos que la población necesita.

Para la presente investigación se revisaron algunos trabajos previos:

Gamboa (2014) define:

La satisfacción viene hacer cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad y este a su vez genera un sentimiento de bienestar o placer, donde la respuesta resulte satisfacer las necesidades, valores y expectativas de cada uno de los ciudadanos.

Para Parasuraman, et al (1984) identifico las siguientes dimensiones:

Competencia: significa poseer conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para ejecutar el servicio.

Accesibilidad: Quiere decir aprovechar un determinado servicio, sin tener discriminación alguna, ni exclusión.

Cortesía: Es la amabilidad, el buen trato con la que pueden contar muchos funcionarios y la amistad que pueda prestar el personal que presta el servicio.

Comunicación: significa tener capacidad de escucha a los beneficiarios, utilizando un lenguaje sencillo que sea fácil de entender, de esta manera mantenerlos informados.

Credibilidad: Quiere decir el grado de honestidad, de respeto, de confianza que puedan contar los funcionarios.

Confiabilidad: La forma de cumplir en ejecutar el servicio prometido en tiempos adecuados, generando confianza.

Tangibles: significa imagen de cómo se ven las distintas infraestructuras, materiales, equipo y personal idóneo.

Capacidad de respuesta: viene hacer aquella habilidad de ayudar a los beneficiarios y facilitar que puedan tener acceso a un servicio en un tiempo rápido, oportuno y de calidad.

Seguridad: interpretada como aquella confianza que puedan poseer los ciudadanos, lo cual lleva a que tengan una actitud positiva expresado en la cortesía, habilidad para comunicarse, el respeto.

Empatía: Es aquella capacidad con la que cuenta una persona de ponerse en el lugar de la otra persona o ciudadano que muchas veces es más vulnerable, y así entender las necesidades por las que pasa la otra persona y actuar en función de aquello.

Elementos tangibles: muestra aquellas infraestructuras que el ciudadano observa de la municipalidad. Ya sea el reflejo de las obras públicas, o lo que pueda estar relacionada con los ambientes, aspecto físico de las instalaciones, limpieza comodidad, equipos, personal, la articulación de todo.

Según Artega (2016) define a la gestión pública como los procesos que se hace con fines a mejorar el bienestar de las personas, ciudadanos, utilizando procesos de la administración pública, en aras de llegar a cumplir los objetivos de desarrollo y bienestar inmediato de la ciudadanía.

Por lo cual la mejora de la Gestión Pública va a contribuir a aumentar el beneficio de dichos procesos, al mismo tiempo permite articular, orientar, y promover un trabajo conjunto en todas las entidades estatales, en aras a tener un mejor resultado positivo para el desarrollo de un país.

Según Romero (2010) define a la Gestión pública:

Como las acciones necesarias e importantes en aras a conseguir determinados fines. Donde Para lograr una buena gestión será necesario la implementación controles, procedimientos que lleguen articular con miras a mejorar el objetivo planteado y afirma que tiene las siguientes características de gestión pública:

Finalidad: Dentro de sus fines es llevar bienestar, desarrollo, a todas las personas que habitan dentro de la ciudad o comunidad, a través de ordenanzas, legislaciones, para un correcto funcionamiento, además de proteger a la familia teniendo en cuenta que es la elemento básico y

primordial de la sociedad, también garantizando plena seguridad de las personas dentro de la comunidad o ciudad.

División de tareas: se entiende que la administración pública hay grupos de personas que cada quien realiza un sin número de funciones de acuerdo a sus habilidades o competencias, por lo cual esta compartida en distintas funciones, dividiéndose en distintas instituciones, a la vez en distintos departamentos, oficinas, donde se divide en diferentes instituciones, departamentos u oficinas.

Empleados públicos: Todos aquellos empleados que pertenecen a una organización pública. Donde se puede encontrar en diferentes instituciones, como docentes de instituciones educativas públicas, médicos de hospitales, policías, funcionarios, etc.

Eficiencia: es el encargado de dar soluciones concretas ante cualquier reclamo o necesidad urgente que se presente por parte de la población, incluso ante cualquier eventualidad imprevista que pueda surgir, al mismo tiempo se informa sobre posibles irregularidades que se pueda presentar en cualquier funcionario.

Infraestructura: cada institución que representa al estado como los edificios públicos, departamentos estatales, como bien se sabe estas infraestructuras se puede encontrar en cualquier punto del país, determinado el buen estado en que se encuentren tales como municipalidades, hospitales, colegios, departamento de policías, etc.

Mamani (2018) afirma que las causas de la ineficiente gestión pública son:

La corrupción es la primera causa lo cual genera desconfianza y disminuye el desarrollo económico, social que se viene trazando el Perú. Además, que la corrupción desalienta la inversión privada por lo cual va a reducir los recursos públicos que debe tener acceso todas las personas, lo cual se ve reflejado, por ejemplo, en carencia hospitales de calidad o educación de peor calidad. Es decir que la corrupción nos quita oportunidades de desarrollo, mucho más sabiendo que hay en nuestro todavía mucha desigualdad social, teniendo altas tasas de mortalidad infantil, desnutrición, pobreza extrema,

siendo estos las personas más vulnerables que afecta la corrupción en nuestro país, lo cual se traduce en la ineficiencia de gestión que genera la insatisfacción de la población cuando no ve resultados de la administración pública.

Para Nuria (2017) afirma:

Que hay que tener en cuenta que la ineficiencia en la gestión no solo se expresa en la gestión pública sino también en la privada como se puede apreciar dice que en la realidad no se ha comprado que la gestión privada sea más mejor que la pública, sino que más bien esto va a depender mucho de las personas, es decir de sus gestores que manejan dichas entidades, sin embargo menciona que lo que se demuestra que en la administración pública funciona mal, es que porque los funcionarios no son competentes por lo cual hay una responsabilidad técnica y también política, por lo cual se debería mejorar los filtros para tener personas competentes. Entonces se dice no hay una relación directa entre gestión pública e ineficiencia. Sino el mal funcionamiento de un determinado grupo de personas en poder tomar las mejores decisiones convenientes para el mejor desempeño y mejores resultados. Por lo tanto, la ineficiencia se expresa en todo lado y en todo ámbito.

Casermeiro (2014) define a los servicios públicos:

Como un proceso realizado únicamente por el estado, que está constituida de acuerdo a una serie de normativas legales, vigentes, con el propósito de satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos de manera colectiva, y esto es realizada por la gestión pública. Y con respecto a la calidad de servicios públicos afirma:

Es una obligación que tiene rango constitucional, por lo tanto, debe ser cumplida estrictamente en la gestión pública, donde se puede decir que es el nivel estandarizado y acorde que debe tener un servicio público, cumpliendo siempre los estándares establecidos, sobre todo con miras a satisfacer necesidades y expectativas por parte de los ciudadanos.

Manane (2015) define a la eficiencia de la gestión pública:

Se entiende por eficiencia que es la capacidad para utilizar los recursos de buena manera en beneficio del ciudadano, utilizando aquellos recursos de manera correcta, que se pase por todos los procedimientos legales, y éticos, al mismo tiempo se dice que es la capacidad de lograr los objetivos optimizando o utilizando los mismos recursos.

La eficiencia de las organizaciones y sobre todo públicas, se consigue siempre y cuando estén las personas más competentes, que tengan capacidad empatía por el servicio y no ver intereses particulares, sino intereses comunes, al mismo tiempo es primordial para la eficiencia que se gestione los recursos necesarios, ya que con esto se logra avances significativos para el bien de la comunidad o ciudad. Así mismo las instituciones públicas deben estar organizadas por un modelo horizontal y no tanto vertical, para poder empoderar a las demás personas, ya que se necesita personas líderes para lograr cambios importantes que se ajusten a lo que la población exige, al mismo tiempo se lograra personas motivadas, y con capacidad de decisión.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación. La presente investigación es aplicada, según Flehar (2008) afirma que este tipo de investigación porque busca la utilización del conocimiento científico y que además busca resolver problemas específicos. La presente investigación es Descriptiva, porque no existe modificación de las variables, se observa y se describe por lo que consiste en describir la realidad de los hechos para luego ser analizados y analizar su comportamiento.

Diseño de investigación. La presente investigación es no experimental, porque no existe modificación de las variables; de corte transversal, ya que los datos que se recopilan se dan en un momento único. El rol que realiza el investigador acerca de las características, factores que forman parte del objeto de estudio, es no experimental, y el espacio donde se desarrolla toda la investigación es de campo.

3.2. Variable y operacionalización

Carrasco (2017) Menciona:

Que la Operacionalización de variables “es la parte del proceso que se sigue para hacer un estudio de investigación, lo que implica el proceso que se realiza en la investigación el cual consiste en descomponer las variables de estudio que conforman el problema, y nos sirve para no despartarnos de nuestras bases teóricas y nuestros instrumentos”.

Variable: Nivel de satisfacción de la gestión pública

Definición conceptual: La satisfacción vienen hacer cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad y este a su vez genera un sentimiento de bienes y placer, donde la respuesta resulte satisfacer las necesidades, valores y expectativas de los ciudadanos. Gamboa (2014)

Definición operacional: Esta variable se medirá a través de un cuestionario que se le aplicará a una muestra representativa de los ciudadanos del sector La Poza, Buenos aires.

Las dimensiones de estas variables son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Indicadores: para la dimensión capacidad de respuesta sus indicadores son: Tiempo de ejecución de obras públicas, sencillez de trámites burocráticos, oportuna respuesta a quejas; para la dimensión seguridad son, confianza en los funcionarios respecto a sus funciones, efectividad en la solución de necesidades; para la dimensión empatía son nivel de servicio de los funcionarios, atención óptima a los ciudadanos; para la dimensión elementos tangibles son, apariencia de la gestión pública, calidad de trabajos de mantenimiento, Comodidad y limpieza en los establecimientos públicos.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población muestra y muestreo

Población: Para poder medir el nivel de satisfacción con respecto a la gestión pública que realiza la Municipalidad de Víctor Larco, la población estuvo constituida por todos los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires que son un total de 1268 habitantes. (INEI, 2017)

Criterio de inclusión:

- Ciudadanos mayores de 18 años.
- Ciudadanos del sector La Poza Buenos Aires.

Criterio de exclusión:

- Menores de 18 años.
- Habitantes que estén fuera del sector La Poza Buenos Aires.

Muestra:

En esta investigación recurrimos a utilizar la fórmula para la aplicación de poblaciones finitas, para de esta manera poder tener la muestra del estudio, trabajamos con un margen de error del 5%, y un nivel de confianza del 95%, obteniéndose como resultado una muestra de 108 ciudadanos

La muestra para poder medir el nivel satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza Buenos Aires es de 108 ciudadanos.

Muestreo

El tipo de muestreo que se aplico es probabilístico, ya que el cuestionario esta aplicado mayores de 18 años, que residan dentro del sector La Poza- Buenos Aires.

Unidad de Análisis

Los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires mayores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación:

García (1998), afirma que es una investigación que se realiza sobre un determinado grupo y que es llevada en cualquier momento, tiempo, espacio, donde se utiliza instrumentos normalizados, con la finalidad de poder obtener comprobaciones cuantitativas. Por lo que el instrumento que se utilizó para la presente investigación es de la encuesta y la técnica del cuestionario. Donde este cuestionario nos ayudó a medir cualidades y a conocer que tan satisfechos de encuentran los ciudadanos con respecto a la gestión pública que viene ejecutando la Municipalidad de Víctor Larco; luego estas encuestas serán analizadas y procesadas con el objetivo de validar la hipótesis.

3.5. Procedimientos:

Para la presente investigación primero se analizó la situación problemática, luego se revisaron algunos trabajos previos sobre las mismas variables de estudio, teorías relacionadas, luego se pasó a la recolección de datos, en lo que se aplicó un cuestionario de 19 preguntas que fueron previamente validadas,

estas encuestas, para validar este instrumento se pidió el apoyo de juicios de expertos, en donde se pidió la opinión de profesionales expertos de la materia, los mismos que dieron su opinión para la composición y lo debe contener el cuestionario de acuerdo a la variable de estudio que se va a medir. Para establecer cuán confiable puede ser el instrumento se utilizó el método de alfa de Cronbach, se aplicó aquellos ciudadanos según la unidad de análisis. Después de ello se procesaron los datos obtenidos en el Excel para que posteriormente se obtengan los resultados de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Los métodos elegidos para examinar los datos, es de acuerdo al instrumento elegido, donde se tendrá que tener en cuenta el problema descrito de con los objetivos planteados, las cuales se analizarán y ordenarán en tablas, gráficos, después de extraer los datos del programa Excel.

3.7. Aspectos éticos:

Se demostró la veracidad de los datos, respetando la autenticidad de los resultados, además se llevó a cabo respetando los principios, valores y normas que brinda la sociedad, siempre respetando las buenas tradiciones humanas, la seguridad de los ciudadanos.

IV. RESULTADOS

Objetivo 01: Identificar El nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 1 Nivel de satisfacción de la gestión pública con respecto a la dimensión capacidad de respuesta

Dimensión: capacidad de respuesta	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Los funcionarios que laboran en la MDVL le informan acerca de los nuevos proyectos que se van ejecutar.	15	13.9	52	48.1	22	20.4	18	16.7	1	0.9
El personal que trabaja en la MDVL les comunica cuando se concluirán los proyectos que se vienen ejecutando	18	16.7	52	48.1	26	24.1	11	10.2	1	0.9
El personal que labora en la MDVL les atiende de manera oportuna y rápida ante cualquier reclamo o queja	17	15.7	55	50.9	23	21.3	13	12.0	0	0
Respecto al tiempo que te demora en hacer algún tipo trámite en la MDVL	16	14.8	55	50.9	26	24.1	9	8.3	2	1.9
El personal que labora en la MDVL siempre está apto a ayudarte y no para siempre ocupado para responder sus preguntas y consultas	18	16.7	52	48.1	21	19.4	17	15.7	0	0
Dimensión Capacidad de respuesta	84	15.6%	266	49.3%	118	21.9%	68	12.6%	4	0.7%

la tabla 01 reporta que el 49,3% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, debido al tiempo que demoran y que no siempre el personal que labora en la MDVL está apto a atenderles. Y solo un 12.6% están satisfechos.

Objetivo 02: Identificar El nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión seguridad.

Tabla 2 Nivel de satisfacción de la gestión pública con respecto a la dimensión seguridad

Dimensión: seguridad	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se siente seguro con la actual administración de la MDVL, cumplen sus expectativas	18	16.7	51	47.2	25	23.1	14	13.0	0	0.0
Siente que el personal que está laborando en la MDVL está totalmente capacitado para el cargo	18	16.7	54	50.0	24	22.2	12	11.1	0	0.0
Considera que personal que está laborando en la MDVL tiene conocimiento suficiente para responder sus consultas	17	15.7	53	49.1	25	23.1	12	11.1	1	0.9
Las obras públicas que actualmente se vienen ejecutando por la MDVL considera que son de necesidad para la población	14	13.0	47	43.5	24	22.2	22	20.4	1	0.9
Considera que los funcionarios que laboran en la MDVL trabajan en función a la ética moral y profesional	14	13.0	53	49.1	25	23.1	15	13.9	1	0.9
Dimensión Seguridad	81	15.0%	258	47.8%	123	22.8%	75	13.9%	3	0.6%

La tabla 02 reporta que el 47,8% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión seguridad, debido a que consideran que el personal que laboran no están al 100% capacitado para el cargo, y el 13,9% están satisfechos, el 0,6% afirman que están totalmente satisfechos.

Objetivo 03: Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión Empatía.

Tabla 3 Nivel de satisfacción de la gestión pública respecto a la dimensión Empatía

Dimensión: Empatía	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El personal contratado por la MDVL siempre le expresa amabilidad y respeto	14	13.0	49	45.4	23	21.3	21	19.4	1	0.9
La MDVL siempre prioriza la ejecución de proyectos comprendiendo sus necesidades específicas que su población requiere	14	13.0	49	45.4	25	23.1	20	18.5	0	0.0
Siente que la MDVL atiende las demandas más urgentes que necesita su población	15	13.9	49	45.4	24	22.2	20	18.5	0	0.0
Considera que la MDVL realiza una gestión en función al beneficio de toda la población, más no en función de unos cuantos	17	15.7	41	38.0	33	30.6	17	15.7	0	0.0
Dimensión Empatía	60	13.9%	188	43.5%	105	24.3%	78	18.1%	1	0.2%

La tabla 03 reporta que el 43,5% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión Empatía, debido a indican que no siempre la MDVL atienden sus demandas más urgentes que necesita la población, además un 18.1% están satisfechos y solo un 0.2% están totalmente satisfechos.

Objetivo 04: Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión Elementos tangibles.

Tabla 4 Nivel de satisfacción de la gestión pública respecto a la dimensión capacidad de respuesta

Dimensión: Elementos tangibles	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Las obras públicas que se vienen ejecutando por la MDVL están diseñadas de manera correcta	2	1.9	19	17.6	23	21.3	48	44.4	16	14.8
Las instalaciones con las que cuenta la MDVL son totalmente cómodas y limpias	3	2.8	10	9.3	23	21.3	49	45.4	23	21.3
Los servicios públicos administrados por la MDVL son de calidad para el beneficio del ciudadano	2	1.9	20	18.5	29	26.9	44	40.7	13	12.0
Considera que la MDVL está desarrollando una gestión en vías a la modernidad con sus infraestructuras	2	1.9	15	13.9	29	26.9	45	41.7	17	15.7
Los trabajos de mantenimiento por parte de la MDVL siempre se hacen cumpliendo los requerimientos	4	3.7	12	11.1	27	25.0	47	43.5	18	16.7
Dimensión Elementos tangibles	13	2.4%	76	14.1%	131	24.3%	233	43.1%	87	16.1%

La tabla 04 reporta que el 43,1% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están satisfechos en la dimensión Elementos tangibles, debido a que indican que la MDVL están desarrollando una gestión en vías a la modernidad con buenas infraestructuras, así mismo el 24,3% indican que les es indiferentes, mientras que por otro lado se tiene un 16,1% que están Totalmente satisfechos y el 14,1% están insatisfechos.

Contrastación de la Hipótesis

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos del Sector La Poza- Buenos Aires con respecto a la Gestión pública que viene realizando la Municipalidad de Víctor Larco, Trujillo. 2019.

Tabla 5 Nivel de satisfacción con respecto a la gestión pública de la MDVL

Dimensiones:	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensión capacidad de respuesta	84	15.6	266	49.3	118	21.9	68	12.6	4	0.7
Dimensión seguridad	81	15.0	258	47.8	123	22.8	75	13.9	3	0.6
Dimensión Empatía	60	13.9	188	43.5	105	24.3	78	18.1	1	0.2
Dimensión Elementos tangibles	13	2.4	76	14.1	131	24.3	233	43.1	87	16.1
Satisfacción ciudadana	238	11.6%	788	38.4%	477	23.2%	454	22.1%	95	4.6%

En la tabla 05, ya en términos generales el 38,4 % de los encuestados están insatisfechos, con respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL, el 23,2% le es indiferente, el 22,1% están satisfechos, el 11,6% están totalmente insatisfechos, y un solo 4,6% están Totalmente satisfechos. Por lo que se determina que el nivel de satisfacción es insatisfecho respecto a la gestión pública de la MDVL, por tanto, se pasa a aceptar la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

Nuestra investigación tiene por objetivo general determinar el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos del Sector La Poza- Buenos Aires con respecto a la Gestión pública que viene realizando la Municipalidad Distrital de Víctor Larco, Trujillo. 2019. En tanto en los resultados obtenidos de acuerdo al primer objetivo específico que es Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL, Trujillo 2019, en relación a la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que el 49,3% de los ciudadanos del sector La Poza-Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, el 21,9% indican que les es indiferentes, el 15,6% están totalmente insatisfechos y el 12,6% están satisfechos.

De acuerdo al objetivo específico Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión seguridad. Donde en la tabla 02 se encontró que el 47,8% de los ciudadanos del sector La poza-Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión seguridad, el 22,8% indican que les es indiferentes, el 15% están totalmente insatisfechos y el 13,9% están satisfechos, el 0,6% afirman que están totalmente satisfechos.

De acuerdo al objetivo específico Identificar El nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión Empatía. Donde en la tabla 03 se encontró que el 43,5% de los ciudadanos del sector la posa-Buenos aires están insatisfechos en la dimensión Empatía, el 24,3% indican que les es indiferentes, mientras que por otro lado se tiene un 18,1% que están satisfechos y el 13,9% están totalmente insatisfechos, el 0,2% afirman que están totalmente satisfechos.

De acuerdo al objetivo específico Identificar El nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector La Poza -Buenos Aires respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL 2019, en relación a la dimensión Elementos tangibles, en la tabla 04 se encontró que el 43,1% de los ciudadanos del sector la Poza-

Buenos Aires están satisfechos en la dimensión Elementos tangibles, así mismo el 24,3% indican que les es indiferentes, mientras que por otro lado se tiene un 16,1% que están Totalmente satisfechos y el 14,1% están insatisfechos, y finalmente se tiene un 2,4% afirman que están totalmente insatisfechos.

Todos estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Moscol (2017), en su tesis "satisfacción de la ciudadanía Trujillana, respecto a las obras públicas, ejecutadas por la municipalidad provincial de Trujillo año 2017", en la cual se concluye que las dimensiones analizadas, su nivel de satisfacción de los ciudadanos trujillanos son entre insatisfechos y totalmente insatisfechos, ya que se obtiene lo siguiente que el 38,65% de los encuestados están totalmente insatisfechos, el 14,61% le es indiferente, y el 10,35% están satisfechos, entonces así apreciamos que nuestra investigación se relaciona con esta investigación de Moscol (2017) ya que ambas concluyen que la satisfacción en ambos estudios son insatisfechos teniendo en cuenta la similitud entre las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, Empatía, y elementos tangibles, pero con diferentes campo de estudio, diferentes poblaciones y unidad de análisis. Así mismo tengamos en cuenta su trabajo de investigación que realizo Aranda (2018) cuyo objetivo fue mejorar el funcionamiento para lograr fines institucionales del Minagri, donde nos dice que, para mejorar la satisfacción, se tendría mejorar la gestión por procesos del Ministerio de Agricultura y Riego. Entonces es necesario que se diseñen las estrategias a fin de revertir estas cifras de insatisfacción.

En tanto los resultados obtenidos en la tabla 05, nos muestra que el 38,4% de los encuestados están insatisfechos, con respecto a la gestión pública que viene realizando la MDVL, el 23,2% le es indiferente, el 22,1% están satisfechos, el 11,6% están totalmente insatisfechos, y un solo 4,6% están Totalmente satisfechos; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por García (2016) en la investigación sobre la Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio 2015, concluyendo que el nivel de satisfacción existe un alto porcentaje del 48 % en cuanto a la insatisfacción de los usuarios por los servicios que se brinda la municipalidad de Bio Bio, sin embargo no guarda relación con la investigación realizada por Valeriano (2017), ya que indica o plantea que para lograr el avance sostenible

del país uno de los cimientos más importantes es la modernización de la gestión pública, para lograr una mejor percepción en la gestión pública. Además, tener en cuenta que estos resultados reflejan la situación actual por lo que atraviesa el sector de la Poza con indicadores desalentadoras acerca del aumento de la pobreza, infraestructuras inconclusas, falta de eficiencia por parte de la municipalidad, por todo esto es que se sustenta los resultados obtenidos de la población, por tal se acepte la hipótesis inicial que el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector la Poza -Buenos Aires es insatisfecho.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1-De acuerdo al objetivo general se concluye que el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Sector La Poza- Buenos Aires con respecto a la gestión pública que viene realizando por la MDVL, el 38,4 % están insatisfechos, debido a que consideran el tiempo que demoran y la deficiente atención que reciben por los colaboradores dentro de la MDVL, asimismo el 23,2% le es indiferente, el 22,1% están satisfechos, el 11,6% están totalmente insatisfechos, y un solo 4,6% están Totalmente satisfechos.
- 6.2-De acuerdo al primer objetivo específico se concluye que el 49,3% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, debido al tiempo que demoran y que no siempre el personal que labora en la MDVL está apto a atenderles. Y solo un 12.6% están satisfechos.
- 6.3-En el segundo objetivo específico se concluye que el 47,8% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión seguridad, debido a que consideran que el personal que laboran no están al 100% capacitado para el cargo, y el 13,9% están satisfechos, el 0,6% afirman que están totalmente satisfechos.
- 6.4-En el tercer objetivo específico se concluye que el 43,5% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están insatisfechos en la dimensión Empatía, debido a indican que no siempre la MDVL atienden sus demandas más urgentes que necesita la población, además un 18.1% están satisfechos y solo un 0.2%.
- 6.5-En el cuarto objetivo específico se concluye que el 43,1% de los ciudadanos del sector La Poza- Buenos Aires están satisfechos en la dimensión Elementos tangibles, debido a que indican que la MDVL están desarrollando una gestión en vías a la modernidad con buenas infraestructuras, así mismo el 24,3% indican que les es indiferentes, mientras que por otro lado se tiene un 16,1% que están Totalmente satisfechos y el 14,1% están insatisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1- Se recomienda a la Municipalidad de Víctor Larco realizar capacitaciones constantes a sus funcionarios y sobre todo reclutar al personal técnico más calificado para mejorar los procesos administrativos a fin de garantizar un mejor eficiente funcionamiento de Municipalidad de Víctor Larco, a fin de revertir esta insatisfacción que sienten en este momento los ciudadanos de esta jurisdicción.
- 7.2- Se recomienda a la Municipalidad que implementen un curso de atención a la cliente dirigida personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco, a fin garantizar mejores resultados en cuanto atención al ciudadano, ya que precisamente los ciudadanos de este sector no se sienten satisfechos en relación a capacidad de respuesta y empatía.
- 7.3- Se recomienda a la Municipalidad gestionar mejores Recursos Humanos, que exista un eficiente reclutamiento de personal para garantizar que estén los mejores funcionarios desempeñando funciones de acuerdo a sus capacidades, ya que solo así se logran gestiones públicas más efectivas, más eficientes, para la solución de necesidades y problemas que la población demanda.
- 7.4- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Víctor Larco que debe mejorar la estrategia comunicativa de cara al ciudadano a fin de que estos se informen de todos los trabajos que vienen realizando su municipalidad, y de esta manera cambien la percepción del ciudadano que tienen frente a sus autoridades.
- 7.5- Se recomienda a la Municipalidad que siga con esa estrategia de trabajar en aras a la modernidad con buenas infraestructuras, ya que en esta dimensión los ciudadanos su nivel de satisfacción es alta.

REFERENCIAS

Instituto nacional de estadística e informática (24 de abril del 2018). *Pobreza monetaria en el Perú*. CNN, p.2.

Ministerio de economía y finanzas (12 de diciembre del 2018). *Avance de la Reconstrucción en el Norte*. Diario el Comercio, p.2

Defensoría del pueblo (16 de octubre del 2018). *Defensoría Crítica en Avance de la reconstrucción*, Diario el comercio, p.2-3.

Guanillo (2018). *Percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa*. (Tesis de pregrado de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Carrasco (2017). *Metodología de la investigación científica* (2da. ed.). Lima: Editorial San marcos

Hernández R., Fernández C. y Baptista M., 2014, *Metodología de la investigación 2014, sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>*

Hernández (2009) *Composition of Public Spending and Economic Growth*. Published in: *Análisis Económico*, Vol. XXIV, No. 55. pp. 77-102.

Moscol (2017). *Satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT. (Tesis de pregrado). Universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú.*

Chaname (2018). *Deficiencias en la Gestión Pública en Perú. (Tesis de posgrado). Universidad continental. Lima, Perú.*

Valeriano (noviembre del 2017). *Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Revista de Gestión del tercer milenio. P, 4.*

García (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. (Tesis de licenciatura). Universidad San Sebastián, región Bio Bio, Chile.*

Aranda (2018). *Gestión por procesos como medio para mejorar la eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI. (Tesis de posgrado). Universidad del pacífico. Lima, Perú.*

Gamboa (2014), *satisfacción Laboral, Yucatán México, extraído de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>*

Artega (2016), *Nuevas tendencias de Gestión pública. Instituto nacional de administración pública, primera edición.*

Romero (7 de agosto del 2010). *La mala gestión empresarial. Portal manangement en la construcción, p,2-3.*

Mamani (14 de enero 2018). *Causas de la mala Gestión pública, diario el comercio, p,4.*

Mamane (19 de agosto del 2015). *Eficiencia y eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales. Artículo actualidad Empresarial 1-2.*

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.

Mendoza (2018) *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao.* Universidad nacional de Trujillo, Perú.

Profeco (2006). Recuperado el 22 de julio de 2013, de http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/bol17_endeuda1.asp

Axelrod, S., Lebow, D., & Peneva, E. (2018). *Perceptions and Expectations of Inflation by U.S. Households. Working Papers -- U.S. Federal Reserve Board's Finance & Economic Discussion Series, 1–28.* <https://doi.org/10.17016/FEDS.2018.073>

ANEXOS

Anexo 01

Tabla 6 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción de la gestión pública	La satisfacción viene hacer cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad y esto a su vez genera un sentimiento de bienes y placer, donde la respuesta resulte satisfacer las necesidades, valores y expectativas de los ciudadanos. Gamboa Trujillo. (2014)	Esta variable se medirá a través de un cuestionario que se le aplicará a una determinada muestra de los ciudadanos del sector la posa aires buenos aires	Capacidad de respuesta	-Tiempo de ejecución de obras públicas. - Sencillez de trámites burocráticos -oportuna respuesta a quejas y reclamos	Ordinal
			Seguridad	-Confianza en los funcionarios respecto a sus funciones. -Efectividad en la solución de necesidades.	
			Empatía	-Nivel de servicio de los funcionarios - Atención optima a los ciudadanos	
			Elementos tangibles	- Apariencia de la gestión pública - Calidad de trabajos de mantenimiento -Comodidad y limpieza en los establecimientos públicos.	

6	Se siente seguro con la actual administración de la MDVL, cumplen sus expectativas					
7	Siente que el personal que está laborando en la MDVL está totalmente capacitado para el cargo					
8	Considera que personal que está laborando en la MDVL tiene conocimiento suficiente para responder sus consultas					
9	Las obras públicas que actualmente se vienen ejecutando por la MDVL considera que son de necesidad para la población					
10	Considera que los funcionarios que laboran en la MDVL trabajan en función a la ética moral y profesional					
Empatía						
11	El personal contratado por la MDVL siempre le expresa amabilidad y respeto					
12	La MDVL siempre prioriza la ejecución de proyectos comprendiendo sus necesidades específicas que su población requiere					
13	Siente que la MDVL atiende las demandas más urgentes que necesita su población					
14	Considera que la MDVL realiza una gestión en función al beneficio de toda la población, más no en función de unos cuantos					
Elementos tangibles						
15	Las obras públicas que se vienen ejecutando por la MDVL están diseñadas de manera correcta					
16	Las instalaciones con las que cuenta la MDVL son totalmente cómodas y limpias					
17	Los servicios públicos administrados por la MDVL son de calidad para el beneficio del ciudadano					
18	Considera que la MDVL está desarrollando una gestión en vías a la modernidad con sus infraestructuras					
19	Los trabajos de mantenimiento por parte de la MDVL siempre se hacen cumpliendo los requerimientos					

Anexo 3

Población

n = es el tamaño de muestra

z = nivel de confianza

N = tamaño de población: 0.5

p = probabilidad de éxito: 0.5

e = error máximo: 0.09

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5*0.5)}{0.09^2 + (1.96^2(\frac{0.5*0.5}{1268}))}$$

n= 108

La muestra para poder medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector la posa- Buenos aires es de 108 habitantes.

Anexo 04.

Tabla 7 Validez y confiabilidad del instrumento

Para Capacidad de respuesta

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	5

Para seguridad:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	5

Para Empatía:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,602	4

Para Elementos Tangibles:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	5

Anexo : Constancia de Validación de cuestionario

Trujillo, 28 de mayo 2019

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Yo, Ciudad Fernández, pablo Ricardo, identificada con DNI N°17873919, doy fe que he revisado y corregido el cuestionario sobre el trabajo de investigación:

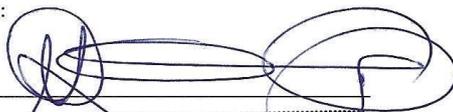
“Nivel de satisfacción de los ciudadanos del sector la Posa- Buenos Aires, respecto a la Gestión pública que viene realizando la Municipalidad de Víctor Larco”

Autor:

❖ Bermúdez paredes, Deyson Darwin

Asimismo, que las observaciones levantadas fueron discutidas con los autores.

Firma:



Ciudad Fernández, Pablo Ricardo
PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
REGUC CLAD 01640
CORLAD - LA LIBERTAD

Asesor de Tesis