



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de
Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rosales Briones, Fernando (ORCID: 0000-0002-9826-4308)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que me apoyaron siempre, a mis suegros, a mi esposa por la paciencia y apoyo incondicional, y a mi futuro hijo que pronto estará entre nosotros.

Fernando.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de seguir desarrollándome y crecer profesionalmente, a todos los docentes que formaron parte de esta maestría y me ayudaron a formarme, al Dr. Robert Albert Iturria Huamán por habernos guiado en el desarrollo de la investigación y a la Municipalidad Provincial del Santa por haberme brindado las facilidades para poder desarrollar mi investigación.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	Viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	21
Tabla 2. Relación de la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	21
Tabla 3. Nivel de gestión municipal en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.	22
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la gestión municipal en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.	22
Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	23
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	24
Tabla 7. Gestión municipal y tiempo de atención al usuario en el Área de Obras Privadas la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	24
Tabla 8. Relación entre la gestión municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	25
Tabla 9. Gestión municipal y trato percibido en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	26
Tabla 10. Relación entre la gestión municipal y trato percibido en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021	26
Tabla 11. Gestión municipal y confianza en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.	27

Tabla 12 Relación entre gestión municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021

27

RESUMEN

La presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra lo conformo 50 usuarios del área de las licencias de obras privadas de la Municipalidad Provincial del Santa; a quienes se le aplicó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la recolección de los datos. Del análisis estadístico correlacional de los datos encontrados se obtuvo como resultado que los datos muestran una correlación positivos y significativo estadísticamente entre gestión municipal y satisfacción del usuario, ($r = 0.693$, y $pvalor = 0.00$). Esto significa que, si crece la gestión municipal crece la satisfacción de usuario o viceversa. Dado los resultados descritos se pueden confirmar aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula; concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción del usuario, tiempo de atención, trato percibido y confianza

ABSTRACT

The present research whose objective was to determine the relationship between municipal management and user satisfaction in the private works area of the Provincial Municipality of Santa, 2021. The type of research is basic, with a quantitative approach, and a non-experimental design, cross-sectional and descriptive correlational. The sample was made up of 50 users from the area of private works licenses of the Provincial Municipality of Santa; to whom the survey technique was applied and the instrument was the questionnaire for data collection. The correlational statistical analysis of the data found was obtained as a result that the data show a positive and statistically significant demonstration between municipal management and user satisfaction, ($r = 0.693$, and $p\text{-value} = 0.00$). This means that if municipal management grows, user satisfaction grows or vice versa. Given the results described, it is possible to confirm accepting the researcher's hypothesis and rejecting the null hypothesis; concluding that there is a positive and significant relationship between Municipal Management and user satisfaction in the private works area of the Provincial Municipality of Santa, in the year 2021.

Keywords: Municipal management, user satisfaction, attention time, perceived treatment and trust

I. INTRODUCCIÓN

La vida humana siempre ha transcurrido en organizaciones, estas pueden ser una institución pública, privada o mixta. Todas son parte importante de la sociedad, tanto en el desarrollo económico como la creación de empleo, entre otras.

En las instituciones en general el aprendizaje es muy importante, se debe comprender su organización y cómo establece su administración. Hay un interés común y por ese motivo toda organización depende de otra o se complementan. Para este caso, el gobierno municipal debe cubrir las necesidades de los usuarios para contar con su apoyo y lograr la satisfacción por parte de toda la población. En las instituciones administradas por el estado a nivel global durante el siglo XXI ha emergido un interés por realizar tareas para garantizar los servicios públicos estén orientados a la calidad partiendo de modelos apropiados de los procesos de gestión que lleven a conducir a elevar los desempeños sobre la atención de las necesidades y demandas sociales de la población (Adachi & Sekiya, 2020).

El público en general, especialmente los contribuyentes, esperan que los impuestos pagados se vean reflejados en un buen servicio el cual satisfaga sus necesidades, lo que se considera en este caso como un resultado positivo.

La COVID-19 ha afectado duramente el sistema de gestión pública en América Latina; sin embargo, hay diferencias considerables en diversos países que sí han tenido un crecimiento relevante en la última década como es el caso de Chile, Brasil y Colombia.

Tras un crecimiento boyante, América Latina y el Caribe (ALC) atraviesan una desaceleración en los últimos años, que se ha agudizado con la pandemia. Asimismo, en el 2018, solo el 34% de la población que habita en la región de ALC a través de la aplicación de un cuestionario, mencionaron que confiaban en su gobierno; manteniendo 4 puntos porcentuales menos que el año 2007. Entendiéndose que existe un desencanto popular, a raíz de casos de corrupción, mala gestión, servicios públicos deficientes, etc. (OCDE 2020, p. 9).

Según la OCDE (2020), la gestión pública, en Latinoamérica dada la similitud que tienen los países en su enfoque de gestión, arrastra deficiencias en los servicios que presta a su población. En general la ardua labor de los gobernantes tiene que

estar enfocada en mejorar la despesa de los servicios estatales, y en última instancia enfocar la gestión en mejorar la confianza de la sociedad latinoamericana.

Las municipalidades, son unos de los órganos de gestión pública trascendentales en todos los gobiernos, debido a su cercanía con la población es uno de los órganos que conllevan un nivel elevado de solicitud de servicios del poblador. Sin embargo, los roles, funciones y atribuciones locales se hayan definidas por la (Ley Orgánica de Municipalidades (LOM), 2003).

Tomando en cuenta lo manifestado Álvarez y Delgado (2020) mencionan que la gestión de los Municipalidades en Asia, Europa y África son incompetentes, por ello los directores de los Municipalidades deben considerar diversas metodologías para el progreso organizacional.

Las administraciones municipales tienen bajo su observancia funciones y asignaciones específicas para cumplir con sus objetivos propuestos. Algunos se encuentran relacionados con el cambio de la planeación de la comunidad, su regulación, el impulso de su desarrollo mediante prácticas consistentes en reconstrucción, levantamiento de edificios y su ornamentación, así como la recolección de residuos.

De igual manera, se considera eje primordial velar por la seguridad de la ciudadanía, el aspecto educativo, el cuidado y mejora de la salud, la asistencia social, la práctica del deporte, el fomento al turismo, la recreación de los habitantes, la construcción de residencias de interés social, sólo por mencionar algunos aspectos que también tienen relación se relacionan con otras instancias estatales.

La falta de claridad en los informes, sobre su gestión y el beneficio de la ciudadanía, es un factor que incide directamente con la buena imagen de la administración municipal y que la pone en manifiesto como un serio. Álvarez (2012) argumenta que “el patrón de conducta de la gestión de las municipalidades muestra deficiencias en aspectos relevantes como la selección, reclutamiento y capacitación del funcionario”, lo que ocasiona deficiencias en la gestión, los servicios que brinda, y por ende desencadena, baja confianza e insatisfacción por parte de la ciudadanía.

Por otra parte, Miranda (2017), manifiesta que el estado carece de poca aceptación por parte de la población. La población desconfía tanto del Estado Mayor como de

las Municipalidades. Por lo tanto, se trata de argumentar que los aspectos que simbolizan la simpatía y aprobación de una participación con libertad en nuestro país; hallándose en una estimada proyección no deseada para nuestros intereses de 31% para nuestro Perú contra un ligero 39% en promedio en América Latina. (p.3). Asimismo, deducimos la precariedad de la gestión pública y sus servicios, los cuales afectan a la población en general.

En una encuesta tomada por el INEI (2014) manifiesta que el 60.3% de la ciudadanía limeña está insatisfecha con la gestión municipal, mientras que el 74% menciona que no hay una transparencia frente al uso del tesoro público generado por la ciudadanía. En ese sentido, Arroyo (2016) cree que los conflictos permanentes de los Municipalidades deben estar orientados a la búsqueda de nuevas soluciones para adaptarse a los cambios sin perder el orden, la transparencia y el cuestionamiento derivado del respeto a los requisitos del marco institucional: el principio de rendición de cuentas y participación ciudadana.

De acuerdo con Arévalo y Delgado (2020) en la Evaluación hacia el estado según la gestión municipal, se reconoce los beneficios de la evaluación en el contexto de la gestión pública porque permite identificar funciones, intervenciones y toma de decisiones que permita el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

En la ciudad de Chimbote para conseguir una licencia el Área de Obras Privadas, el trámite demora entre dos a tres meses como mínimo, lo que genera incremento de gastos causando que en algunos casos el usuario se arriesgue y realice la construcción de manera informal, lo que muchas veces representa un riesgo para el usuario, trabajadores y otros.

Debido al deficiente servicio se gesta una insatisfacción del usuario de Obras Privadas, sometiéndose al proceso establecido y esperando que un día mejore el servicio.

La investigación encuentra un enfoque de estudio el cual tiene como finalidad comprender ¿Cuál es la relación de la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021?

El Perú es un país en desarrollo con una economía en crecimiento, por lo tanto, debe desarrollarse con una gestión óptima como es el caso de las Municipalidades que deben generar una satisfacción en los usuarios, con capacidad organizativa y transparencia en los servicios que ofrece a los pobladores que acuden a sus oficinas en busca de solución a sus problemas, en este caso vendría a ser la Municipalidad de la Provincia del Santa, por tal razón es de gran importancia el brindar una prestación que considere indicadores primordiales como son tiempo de atención, trato al usuario y generar confianza en el poblador.

El estudio también se justifica como práctica, debido a que es de conveniencia e importancia; ayudará a resolver una problemática como son los servicios que presta la entidad Municipal a través del Área de Obras Privadas, plantear recomendaciones viables para mejorar los servicios que presta el área, el cual aportara hacia la satisfacción de la sociedad, la misma que actualmente siente insatisfacción por diversos motivos, pero sobre todo la demora de los trámites, la burocracia, falta de capacidad de gestión, entre otros aspectos que percibe un usuario cuando hace uso de los servicios públicos que brinda dicha entidad.

Los beneficios de lograr entender el funcionamiento actual de las variables para mejorar, son de alto impacto, ya que en la medida que sean tomados en cuenta y se ejecuten las recomendaciones que se realizan, la sociedad percibirá que la Municipalidad trabaja prestando atención a los requerimientos de su población.

Se justifica metodológicamente porque recoge información por medio de dos instrumentos que son perfectibles con investigaciones posteriores que ampliarían el conocimiento y las directrices alcanzados y que direccionen el progreso de esta investigación. El conocimiento es relativo y está en constante cambio y los hallazgos obtenidos pueden ser mejorados o complementados con estudios ulteriores que consideren una mayor extensión y profundidad de la muestra. También, el estudio aporta con averiguación valiosa para la construcción de un banco de datos que, al ser habitualmente sostenida por encuestas rutinarias.

El objetivo principal es determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el 2021. Los específicos son caracterizar el nivel de la gestión

municipal, caracterizar el nivel de satisfacción del usuario. Así como también establecer la relación entre la gestión municipal y el tiempo de atención y establecer la relación entre la gestión municipal y el trato percibido, y establecer la relación entre la gestión municipal y la confianza.

En cuanto a la hipótesis general se planteó la siguiente: Hi: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Las hipótesis específicas son: Hi1: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. Hi2: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y el trato percibido en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. Hi3: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales tenemos, Carpio (2020), en su tesis de maestría, enfoca el objetivo principal en caracterizar la relación entre gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos. La metodología empleada fue descriptiva correlacional, la muestra estuvo compuesta de 284 individuos que se les aplicó dos cuestionarios correspondientes a ambas variables. El resultado fue la inexistencia de correlación estadística reveladora entre gestión comunal y la complacencia de la ciudadanía. Concluyó como la ciudadanía de dicha provincia percibe una adecuada gestión en su Municipalidad, sin embargo, la perspectiva que se forman respecto a los servicios tiene disyuntiva al considerar adecuada y mala, es decir, no todos los ciudadanos están conformes con los servicios lo cual, la municipalidad debe trabajar más en ello.

Mbassi, Mbarga y Ndeme (2019) desarrollaron un estudio con una muestra de más de 1000 usuarios en entidades públicas del país de Camerún. Llegaron a la conclusión de la existencia de relación positiva entre las dimensiones de ambas variables.

De la Garza et al. (2018), en su artículo científico, Predilecciones en la gestión estatal moderna: la nueva gestión estatal en México manifiesta como objetivo la sustentación de los componentes a través de la evaluación de la participación ciudadana. La investigación es de tipo cualitativa, la muestra se dividió en tres grupos a los participantes: funcionarios públicos se dividió en dos grupos que cumplieron sus mandatos durante seis años y los ciudadanos, el instrumento aplicado fue la entrevista que concluyó que los cambios constantes del poder público son causados por la naturaleza de su entorno político y cultural pero también son causadas por experiencias pasadas.

Entonces, para la remodelación de la administración pública es necesario que participe la ciudadanía con la meta de conseguir respuestas esperadas. Otro punto de deficiencia es la resolución de demandas sociales, puesto que se enfocan en resolver solamente problemas en particulares y causa que las demás demandas sociales queden en la espera. Esto nace debido a que los gastos superarían el beneficio que los gobernantes pueden tener.

Castillo et al. (2017), en su artículo científico “Impacto social de la gestión del conocimiento en el desarrollo municipal” con las técnicas de entrevistas a informadores claves y verificación de documentos concluyeron que la gestión universitaria es clave para el mejoramiento de la ciudadanía de un Municipalidad a colaborar. Esto se refleja en que los participantes exponen los conocimientos obtenidos para resolver problemas diarios donde afecta el modo de vivir de los ciudadanos y al mismo tiempo refuerza la gestión municipal que reconoce la potencialidad que tiene lo micro y lo legitima.

Valdez y Vergara (2017), concluyeron que la tendencia actual de liderazgo se le otorga a la gestión por rankings, que también se le podría designar como liderazgo medido porque es el fruto de una secuencia de evaluaciones del desempeño en el que se mide los indicadores de gestión y se ordenan los resultados obtenidos de las entidades federales, dependencias de gobierno y países de manera comparada.

Vegas (2017), concluyó que el eslabón débil que impide a la gestión pública enfocarse en la demanda de la localidad son las limitaciones producto de la realidad política.

Velázquez, A. y Arzate, J. (2015), en su artículo científico expresaron: La Relación entre conceptos Satisfacción del usuario y métodos Basado en la teoría, proporcionando novedosos Resultados de evaluación Políticas y planes gubernamentales, Porque está integrado en el proceso de investigación El individuo que maneja el proceso y el resultado del procedimiento ayuda en este sentido y explica el significado de cómo funciona la relación entre funcionarios y ciudadanos, y cómo afecta esto a las impresiones de las personas como usuarios del programa.

A nivel nacional iniciamos con Cachique (2021) en su tesis de maestría, indica como es la correlación de la gestión municipal y el usuario en el algún tipo de autorización de construcción en el Municipalidad. El resultado fue que la gestión municipal tiene una gran relevancia frente a la satisfacción del usuario para obtener las licencias de construcción. Concluyendo que, para brindar un buen servicio municipal, estas deben de retroalimentarse con la ciudadanía para conocer los desaciertos de las gestiones y así conocerlas y mejorarlas, en cuanto a las licencias, los procedimientos para obtenerlas deben mejorar, esto implica que el

personal de la municipalidad debe capacitarse con frecuencia para evitar demoras, errores y trabas con los procesos. También, para evitar las construcciones informales, se puede involucrar a la ciudadanía manejando sus propios permisos sin tanta dificultad en los trámites.

Casiano y Cueva (2019), en su artículo científico titulado "Gestión municipal, percepción y nivel de confianza: Caso Amazonia (Perú) 2019 Región Chachapoyas". La investigación es cuantitativa, descriptiva y relevante. Una muestra de 132 personas, encuesta por cuestionario. Concluyeron que el nivel de confianza en la gestión municipal actual es bajo, se debe enfatizar que el nivel de confianza en la gestión es muy bajo, solo 6.42% confiando en la actual gestión, el mayor porcentaje afirma no confiar ni desconfiar de la actual gestión. Podemos expresar al respecto que la gestión eficiente genera confianza de la población en caso contrario se produce el rechazo a la gestión municipal.

Pardo (2018) en su tesis de maestría, el objetivo fue caracterizar la relación entre 2 variables como la gestión municipal y la satisfacción ciudadana. Estudio correlacional y descriptivo, la muestra 45 ciudadanos se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados dieron una correlación afirmativa y significativa entre ambas variables. El 31,1% está satisfecho. el 55,6% de los habitantes esta mediano satisfechos en el servicio. Se finiquita que la gestión del Municipalidad, se ve expresada en el tiempo de atención en las gestiones, es un elemento que es clave en el ciudadano para la satisfacción de la población.

En Puno, Jiménez y Canaza (2017), en su tesis de maestría con objetivo establecer satisfacción del usuario y la gestión del Municipalidad provincial de Puno. Estudio descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 316 ciudadanos, el instrumento fue SERVQUAL compuesta de 37 ítems. El resultado que se obtuvo fue que existe un nivel de satisfacción entre media y baja, resaltando la existencia de la deficiencia en la gestión. Se concluye que en la municipalidad siempre se encuentran aspectos buenos y debilidades, para la ciudadanía la infraestructura y el implemento de modernización son importantes para su satisfacción, los valores que priman en el servicio a la ciudadanía y la seguridad que sientan al concretar y recibir la atención pronta y eficiente son aspectos importantes que se debe trabajar. No obstante, las

obras que realiza la municipalidad de acuerdo al periodo de cada mandato son muy significativa para su completa satisfacción.

En el ámbito local se menciona a Tejada (2021), En su tesis de maestría, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Investigación cuantitativa, no experimental, aplicada, correlacional. La muestra 80 trabajadores. La técnica encuesta y el cuestionario. Conclusiones: Existencia relacional muy significativa y positiva moderada entre gestión administradora y satisfacción del beneficiario del Municipalidad Provincial de Casma, 2020. La gestión administradora en 43,4% es regular, es alta con 28,9% y baja con un 27,7%. Un 45,6% en satisfacción del usuario, un 45,6% es regular, baja un 39,9% y alta 14,9%. Se observa que los procesos de gestión administrativa están orientados a fomentar progresos en la variable complacencia de los beneficiarios del Municipalidad Provincial Casmeña.

Según el Diario el peruano (2018), siendo la normativa que ayuda a regular el desarrollo constitucional de la gestión municipal concordando con el mandato constituyente, la tramitación de dicha ley es como todas las demás, no obstante, si se desea modificar o aprobar se necesita que la mitad más uno de los que conforman el congreso estén de acuerdo.

Pliscoff (2017), nos dice que la Nueva Gestión Pública (NGP), se debería incrementar la capacidad de voluntad por parte de los gestores administrativos, y liberar de las gerencias las barreras burocráticas sobrantes e inútiles.

Asimismo, Orellana, Mena y Montes (2016) identifican la ocasión el cual se fortalecen las relaciones entre la entidad pública y la sociedad. Agregado a que la ciudadanía conozca y puedan organizarse.

Holzer (2004) indicó que, a fin de optimizar la gestión municipal, además se pide que los ciudadanos participen de diversas formas ya sea desplegando voluntariados, involucrándose en las tomas de decisiones, reuniones vecinales, entre otros. Como espectadores informados y valorando el servicio de la entidad pública. En el ámbito de la gestión pública deben evaluarse los desempeños y también aspectos implicados con el de mejorar la gestión de la entidad pública, cooperación en equipo y buen desempeño como profesionales (Jimbo et al. 2017),

recalca que a nivel de la gestión municipal se han de examinar las decisiones en relación a las formas del cargo, las indicaciones de las acciones ejecutadas por los grupos de trabajo, como también sobre la estructura orgánica de las municipalidades.

Adhvaryu (2018), la estructura pública de un determinado país es organizada en un estado, mediante diferentes sistemas de supervisión, con autonomía y autosuficiencia, con grupos de autoridades y métodos de gestión que buscan con fin por medio de ocupaciones precisas (Samalvides, 2016).

Cordero (2018), resalta las diferentes entidades públicas que requieren de diversos instrumentos para que se alcance a cumplir con las políticas de desarrollo local, las cuales abarcan varios aspectos de la mejora de la sociedad.

Dentro de la apreciación de la dirección empresarial, se ha encontrado dos enfoques; enfoque interno y enfoque externo. Enfocándose en el aspecto interno de la organización, se valora distintos instrumentos de dirección empresarial que permitirán ayudarnos a cumplir con los objetivos trazados con ayuda de los seis instrumentos.

Se inicia con el organigrama, este instrumento técnico tiene como estructura el gráfico de la organización interna. Se visualiza el esquema jerárquico y la competencia de las diferentes Áreas. Engloba la información general de la empresa para poder entenderla al visualizarla. Continuando con el ROF, especifica que es un mecanismo normativamente que precisa el objetivo, las capacidades, el sistema de la municipalidad y quienes conforman la composición de sus órganos. Prosiguiendo con el manual MOF, especifica que es un mecanismo que engloba las diferentes normas de un gobierno local que precisa cada función que concierne desarrollar un área de trabajo en específico y los órganos que comprenden, los oficios que abarcan cada órgano, sus líneas de autoridad, sus responsabilidades y cuáles son los requisitos básicos. (Cachique, 2021)

El cuadro de asignación de personal (CAP), es un escrito de gobierno local donde se planifica cada puesto de trabajo que le hace falta a un Municipalidad; ya sea pequeña, mediana o grande. Es decir, planifica anticipadamente los empleos que

requiere un Municipalidad para su correcta funcionalidad en un tiempo determinado en el que se establezca para el gobierno vigente. (Cachique, 2021)

Finalizando con el enfoque interno, se tiene TUPA, es un escrito agrupado de cada institución de poder público donde describe todos los datos relativos a la documentación del desarrollo administrativo el cual se ejecuta en las distintas instalaciones. (Cachique, 2021)

Empezando con el plan operativo institucional (POI), el objetivo primordial de esta actividad es determinar las particularidades de cada operación de realización de los planes de desarrollo. Es el instrumento imprescindible de organización, se utiliza para planificar detalladamente la ejecución de los planes y actividades presagiadas en los proyectos como las unidades de medida, la formulación específica de tareas, el encargado, el tiempo, los requisitos y el presupuesto total para su ejecución. (Cachique, 2021).

Y terminando con el reglamento interno de control y permanencia de personal, especifica los deberes y derechos de los colaboradores de los gobiernos locales en relación a los trabajos que desempeñan; su conocimiento ayudará a que se pueda realizar las actividades dentro de un armonioso clima laboral previamente ordenado y regulado. Compone un instrumento normativo que ajusta la relación jurídico y laboral entre la mano de obra y el Municipalidad, siendo de cumplimiento obligatorio.

Las dimensiones de las variables de gestión municipal son:

Servicios Municipales. - Soria (2017), especifica son servicios prestados por entidades públicas, de carácter gratuito o pagado, con la finalidad de satisfacer las necesidades primordiales de los integrantes de una comunidad, estos servicios se rigen de manera equitativa. Asimismo, establecer un lenguaje comunicativo y horizontal de forma asertiva que conlleve a grandes resultados en la satisfacción del servicio brindado por la entidad (Muhammad, Martin, Daud, & Kasim, 2017).

La capacidad de la respuesta. -Antes de solicitar servicios, los ciudadanos esperan recibir una atención inmediata, como se citó en esta dimensión se refiere como "la disposición y tendencia en apoyo a los clientes y brindar mejores servicios". Esto significa que, si el problema no se resuelve o se completa antes de la fecha límite,

se convertirá en un factor de insatisfacción, que será aprovechado por la competencia. (Zeithaml y Berry,1993, citado por Carpio,2020, p.11)

Plan Operativo Anual (POA). -El plan operativo anual (2017) es una herramienta que admite desarrollar un plan detallado para efectuar la estrategia de la municipalidad en un año o más. Desde el inicio de cada período, los consejeros planifican actividades que les permitan alcanzar sus metas.

Plan Estratégico Institucional (PEI) .- Plan Estratégico Institucional (2016), que se expresa como una herramienta básica para la gestión municipal y se refleja como un documento de trabajo especificado y definido de manera específica para la dirección estratégica, en el que el desempeño ayuda a diseñar e implementar el plan para lograr metas y objetivos realistas para el desempeño organizacional.

En cuanto a la segunda variable TWidjajarto, Lubis y Yunan (2019) establecieron sobre prestación de servicios de calidad el cual puedan desarrollarse desde la aplicación o modernización alcanzada, dándose una relación directa entre el usuario y su servicio.

Por otro lado, para Santos, Sardinha y Santos (2017) concluyen sobre la petición de servicios en el caso de sanidad está en aumento, sobre todo en tomar conciencia sobre su responsabilidad de las empresas hacia su servicio brindado al igual que la responsabilidad de las empresas para afirmar el bienestar del usuario con el servicio que reciben y por ende, están directamente acoplados a la atención propuesta.

Vu, Grant y Menachof (2019) nos indican que las diferentes perspectivas entre usuarios y postreros del Aeropuerto Agua Santa (LSQ) son trascendentales con relación a la capacidad logística de un país.

El ISO 9000 (2015) puntualiza la complacencia del consumidor como la apreciación en que se cumplen las expectativas del consumidor.

Para lograr una alta complacencia del cliente, puede ser ineludible cumplir con las expectativas del cliente, incluso si no es expresa, implícita o obligatoria. Además, también nos dijeron que las quejas son un guía común de disminución satisfactoria del cliente, pero la ausencia de quejas no significa una alta satisfacción del usuario.

(ISO, 2015, pág.26). Según aplicación de la norma internacional ISO 9001: 2015 es cuando una organización espera mejorar la satisfacción del usuario por medio de la aplicación efectiva del régimen, incluyendo la mejora del sistema y asegurando su cumplimiento. con los requisitos del cliente y las leyes y regulaciones de aplicación.

En el subcapítulo 9.1.2 de la norma ISO expresa la Satisfacción del usuario, es en donde la institución deberá ejecutar la búsqueda de las apreciaciones de los clientes sobre el nivel de cumplimiento de sus carestías y intereses. Además, debe determinarse las formas para conseguirlo y efectuar el seguimiento. Por otro lado, Sakyi (2020) nos manifiesta que existen beneficios potenciales de una mejor calidad de servicio para las empresas y la economía global en general.

La satisfacción del usuario es la contestación más importante de ofrecer servicios o productos de excelente calidad. Debido a que la satisfacción del usuario contribuye a su comportamiento, es un objetivo resaltante en toda estrategia. También es importante diferenciar, que la satisfacción del usuario no está ligada exclusivamente a la calidad de servicio, sino que también interviene la expectativa que el individuo tenga de ello. El cliente queda satisfecho cuando el producto o servicio cubren sus expectativas. Así mismo el valor de los servicios significa una herramienta para prever y gestionar buenos sistemas de gestión y no solo valorar la atención sino también satisfacer a la ciudadanía con el incremento de acciones conducentes a la mejora de este servicio (Marinho, Freitas, Lisboa, Alencar, Rebouças, y Damasceno, 2018).

Por otro lado, Meesala y Paul (2018) indicaron que, tanto en la realización de mejora de la calidad es una causa primordial ante la satisfacción e intención de obtener un servicio.

Para Moreno, et al. (2019) la satisfacción es la expresión de una conducta.

La satisfacción del usuario para estos autores Nguyen, Maxwell, Terveen y Konstan (2018) no reconocen la complacencia del beneficiario, la personalidad del beneficiario y cómo la personalidad del beneficiario puede mejorar la satisfacción de este.

Pastrana, Heredia et al. (2020). expresan que la calidad de servicio se concibe por la perspectiva del individuo, siendo difícil de reconocer que aprecia el usuario a la hora de obtener un producto y medir su conformidad del servicio.

Zabala, et. al. (2021), señalaron que, si bien el sistema tiene ventajas en cuanto al desempeño laboral de los clientes internos, tiene visiones negativas sobre mejorar de la calidad de la prestación y la satisfacción de los ciudadanos, y es necesario mejorar estas inquietudes. Personal de servicio municipal y gerentes relacionados con la implementación y mejora continua de ERP; comprueba estadísticamente la relación directa entre las dimensiones de calidad y satisfacción del consumidor en las muestras estudiadas.

Según, Chatzoglou (2014) La medición de la satisfacción del usuario se efectuó como; el usuario no se siente satisfecho por el servicio ofrecido, el usuario se siente complacido por el servicio. En este sentido, no se logra un estudio de calidad del servicio tratado (Sheikh, & Waqas, 2019).

Según Hernández (2014), indica tres dimensiones para estipular la satisfacción del usuario son: (a) Tiempo, del mismo modo se localiza direccionada en la moldura de la atención y eficacia. (b) Servicio, que recibe el usuario que está congruente con la cualidad del personal y el esmero personalizado y por último la (c) dimensión emocional, reflexionar sobre la emoción del usuario porque es fundamental para la empresa ya que de eso depende el consumo de los productos y servicios, entonces está enfocado en el cliente el cual debe estar emocionalmente satisfecho, de acuerdo a la prestación del servicio.

Según Alarcón (2017), la satisfacción del cliente tiene las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Valor percibido. Luego de obtener el producto o servicio. Es decir, es el "resultado" que los clientes "perciben" cuando adquieren bienes o servicios, a saber. Dimensión 2: Expectativas del cliente son la "esperanza" que tienen los clientes de lograr algo, satisfacer sus escaseces personales o la experiencia del servicio. Dimensión 3: Cumplimiento del interesado después de comprar u obtener un bien/servicio, los usuarios experimentarán los siguientes aspectos: honestidad y superación de expectativas.

Ahora, si se necesita evaluar la satisfacción del usuario sobre los servicios municipales, de acuerdo con Aguilar (2018); se debe tener en cuenta un proceso acomodado que retroalimente la mejora constante de los servicios que brinda. Lo primero que se debe hacer es planificarlo, dependiendo del tipo de información que se desea recoger al igual que los recursos disponibles, ya con estas herramientas se podrá saber cuál es el método preciso para la evaluación de satisfacción del usuario, cuál sería el momento oportuno de llevar a cabo la evaluación, quienes formarán parte de la muestra y especificar el formato de respuesta con el que es más cómodo trabajar.

Con relación al enfoque conceptual tenemos los siguientes términos:

Percepción: Es el significado de los atributos del mensaje por parte del remitente o receptor. La percepción está influenciada por lo que ve el individuo, la forma en que organizan estos elementos en la memoria y el significado que se les asigna (Don Hellriegel et al., 2009, p. 443).

Productividad: se puede definir como la proporción de insumos de producción durante un período de tiempo, teniendo en cuenta la calidad (Koontz et al., 2008, p. 14)

Satisfacción del cliente: estas son las etiquetas que usamos para recapitular un agregado de comportamientos observables relacionados con productos, servicios o ambos (Hayes, 2006, p. 31).

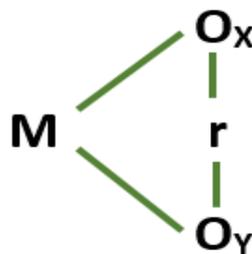
Ejecución: La palabra ejecución proviene del latín ejecución, que significa hacer algo, practicar, realizar tareas, etc. A los directores, gerentes, gerentes y jefes se les llama ejecutivos porque su función es hacer cosas para asegurar que se implementen las tareas y funciones de la empresa (Ramírez, 2002, p.15).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación, conjunto de técnicas aplicadas sobre un determinado acontecimiento, tenemos según la finalidad, que es de tipo básico por que pretende brindar una descripción, explicación frente a problemas prácticos, de esta manera el enfoque es cuantitativo al manejar datos de procesamiento estadísticos aplicables con respecto a la hipótesis sin manipular liberadamente las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño a aplicarse la no experimental por su realización al no modificar ni alterar las variables, y donde su principal función es observar los fenómenos en su estado natural. También lo definimos de tipo transversal ya que tiene como objetivo describir las variables en un momento establecido, además subdividido de tipo descriptivo ya que su objetivo es describir los procedimientos y proporcionar una descripción, y correlacional al buscar la relación entre las variables en un ambiente existente (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p 184).



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión municipal

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

V1. Gestión municipal

Definición conceptual

Es la estructura política independiente de la población formada como estado, mediante un régimen jurídico, con autosuficiencia e independencia, con miembros del gobierno y sus ministros. Prácticas administrativas que buscan alcanzar determinados fines a través de ocupaciones específicas. (Samalvides, 2016).

Definición Operacional

La gestión urbana es el resultado de aplicar un diagnóstico multidimensional de los siguientes aspectos: servicios de la ciudad, capacidad de intervención, plan operativo anual y plan estratégico institucional.

Variable 2. Satisfacción del usuario

La Satisfacción del usuario, es en donde la institución deberá ejecutar la búsqueda de las apreciaciones de los clientes sobre el nivel de cumplimiento de sus carestías e intereses (ISO, 2015).

Definición Operacional

La satisfacción del usuario es resultante de la aplicación de la evaluación multidimensional de las dimensiones: Tiempo de atención, Trato percibido y Confianza.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue un conglomerado de asuntos que conciertan con una serie de particularidades (Lepkowski, 2008b citado por Hernández et al 2014) (p.174). Para nuestro estudio se tuvo en consideración una población de 150 usuarios contribuyentes en intermedio que tienen atención mensual en el Municipalidad Provincial del Santa.

La muestra es el subgrupo poblacional, como lo indicado por Hernández, et al. (2014). La muestra fue del tipo No probabilístico, todos los elementos fueron seleccionados a conveniencia, teniendo como resultante una muestra de 50 usuarios del Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,

El muestreo fue no probabilístico y la facultad de seleccionar su muestra de análisis en concordancia a su criterio o anticipadamente estableciendo 50 usuarios contribuyentes del Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa.

Para seleccionar la muestra se estableció como criterios de inclusión a los usuarios registrados y atendidos por el Área de Obras Privadas y a los usuarios que requieren información del área. Por otro lado, como criterios de exclusión fueron los usuarios que se equivocaron de área y a los usuarios que no den su consentimiento para ser encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al (2014), esta etapa trata de la recolección de datos de acuerdo a las definiciones y variables según las unidades de muestreo en relación a nuestro problema de estudio e hipótesis que se establecieron anteriormente. Ante lo expuesto existen diferentes técnicas de recolección de datos, se utilizó el cuestionario para la V1 con 30 items, para la V2 con 20 items; que es un conjunto de incógnitas, hechas de manera meticulosa y están relacionadas a las realidades y particularidades que son principales en el tratado, sean manifestadas por los individuos escogidos muestralmente.

El contenido de la herramienta fue revisado y confirmado por 3 expertos en la materia con maestría, lo que permite un buen manejo de las herramientas, es decir, sus dimensiones e indicadores conforman la gobernanza de la ciudad y sus ciudadanos. saciar.

Soriano (2014). Las herramientas de conversión están sujetas a la discreción de los expertos. Los expertos son investigadores por disciplina, experiencia, profesión, académico o de investigación En armonía con la tesis exploratoria, por evaluación, contenido y forma, se investiga cada elemento del instrumento. de las variables El especialista debe tener el objetivo exacto y la posición teórica de la investigación.

Se verifica el ajuste de que V1 y V2 y las respectivas dimensiones son precisos al medir los constructos teóricos debido a que están adecuadamente conceptualizados y definidos, y los autores brindan una media real para cada variable y sus dimensiones.

La confiabilidad lo que expresa son los resultados que se consigue en aplicación de los instrumentos si son evidentemente beneficiosos, consistentes y coherentes. (Martínez Y March, 2015).

La confiabilidad de la primera herramienta, que ayuda en la recolección de datos, se verificó aplicando el cuestionario a 8 usuarios de la Municipalidad Provincial de Santa, y se probaron los resultados del Croan Bach Alpha, obtuvimos un coeficiente de 0,818, que es un nivel de confianza muy alto.

La confiabilidad de la segunda herramienta, que ayuda en la recolección de datos, se verificó aplicando el cuestionario a 8 usuarios de la Municipalidad Provincial de Santa, y se probaron los resultados del Croan Bach Alpha, obtuvimos un coeficiente de 0,818, que es un nivel de confianza muy alto.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación fue a través de lo que establece la normativa de la universidad, no obstante, ello sirvió para estructurar toda la recopilación de la información sin cometer infracciones que mermen el esfuerzo realizado. Así también, a través de esa estructura es que se procedió a aplicar las encuestas y obtener los resultados para posteriormente culminar con el proceso de investigación.

3.6. Método de análisis de datos.

Descriptivo: Se aplicó la estadística descriptiva. Ello ayudó a poder ordenar los resultados de manera categórica y eficiente, de tal forma que nos permita un mejor entendimiento para su posterior análisis e interpretación y posterior conclusión.

Así mismo, se hizo uso de la estadística inferencial la cual tuvo como finalidad hallar la relación de la variable 1 con la variable 2, como también hallar la correlación de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.

Para el desarrollo de ambos métodos estadísticos se empleó el uso del software SPSS v.25 y Excel.

3.7. Aspectos éticos.

La ética es el principal valor que se ha aplicado de principio a fin de la investigación, debido a que ella nos ha permitido, obtener los datos con veracidad y guardando el

sentido de confidencialidad de los usuarios como también de las personas que nos han ayudado en el proceso y que laboran en la Municipalidad. Asimismo, toda la información que se obtuvo es verosímil.

IV. RESULTADOS

Después de aplicar el instrumento se procede a la presentación de los hallazgos e hipótesis del estudio, para procesar estadísticamente la información se utilizó los programas informáticos; el Excel y el SPSS. V.25.

Resultados del objetivo general.

Determinar la relación entre Gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Tabla 1

Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

		V2 Satisfacción del usuario				
		Baja	Media	alta	Total	
V1 Gestión Municipal	Malo	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.00%	4.00%	4.00%	8.00%
	Regular	Recuento	13	29	4	46
		% del total	26.0%	58.0%	8.0%	92.00%
Total	Recuento	13	31	6	50	
	% del total	26.0%	62.0%	12.0%	100.0%	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 de la encuesta realizada a los usuarios del servicio del Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial de Santa el 92% de los encuestados manifiestan que es regular la gestión, de ese porcentaje el 58% percibe que es de nivel medio la satisfacción y solo el 8% percibe que es alta. Vale mencionar que el nivel buena de la gestión municipal no aparece en la tabla porque tiene valor igual a cero.

Tabla 2

Determinar la relación de la Gestión Municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,693**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como resultado, para verificar la hipótesis general se obtiene el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es 0.693** y sigma (binario) 0.00 que es menor que el parámetro teórico 0.05, lo que nos permite confirmar que la hipótesis alternativa es correcta: existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Objetivo específico 1

Caracterizar el nivel de la gestión municipal en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2021

Tabla 3

Nivel de gestión municipal en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Nivel	Encuestados	
	<i>Fi</i>	%
Buena	00	00.0
Regular	46	92.0
Mala	4	8.0
Total	50	100.0

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3, del 100% de los encuestados, el 0% consideran que no se da una gestión buena, de los 46 de los encuestados (92%) perciben que la gestión municipal se da en un nivel regular y el 8 % considera una gestión municipal mala.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la gestión municipal en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Nivel	Servicios Municipales		Capacidad de respuesta		Plan Operativo		Plan estratégico institucional	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Buena	15	30%	18	36%	22	44%	16	32%
Regular	29	58%	32	64%	28	56%	34	68%
Mala	6	12%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 4, muestra que el 58% expresan que es regular la atención de los servicios municipales, así también que es regular (64%) la capacidad de respuesta de la gestión municipal, en relación al plan operativo aplicado por la municipalidad el 56% manifiestan que está se da a un nivel regular, sobre la aplicación del plan estratégico institucional el 68% lo consideran como regular.

Objetivo específico 2.

Nivel de satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Nivel	Encuestados	
	<i>fi</i>	%
Alto	6	12.0
Medio	31	62.0
Bajo	13	26.0
Total	50	100.0

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5, podemos observar con respecto a la gestión municipal, que el 12 %, es decir 6 usuarios perciben un nivel de satisfacción alto, 62% tienen un nivel de satisfacción medio que equivale 31 usuarios y el 26% considera un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Nivel	Tiempo de atención		Trato percibido		Confianza	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Baja	16	32%	15	30%	19	38%
Media	32	64%	33	66%	27	54%
Alta	2	4%	2	4%	4	8%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 6, detalla que el 64% percibe que el tiempo de atención se da a nivel de regular, el 66% perciben con un nivel de regular el trato percibido, y el 54% consideran que la confianza se percibe en el nivel regular.

Objetivo específico 3

Caracterizar la relación entre la gestión municipal y el tiempo de atención en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Tabla 7

Gestión Municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

			D1 Tiempo de atención			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1 Gestión Municipal	Mala	Recuento	0	9	0	9
		% del total	0.00%	18.00%	0.00%	18.00%
	Regular	Recuento	16	23	2	41
		% del total	32.0%	46.0%	4.0%	82.00%
Total	Recuento	16	32	2	50	
	% del total	32.0%	64.0%	4.0%	100.0%	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, se logró determinar que el 82% perciben una gestión municipal regular de los cuales el 46% perciben que el nivel de tiempo de atención es medio, el 32% perciben que el nivel del tiempo de atención es bajo, el 4% percibe que se da a nivel alto

Tabla 8

Relación entre la Gestión Municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Rho de Spearman		Tiempo de atención
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,554**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 1 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.554* y el sigma (bilateral) es de 0,00 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis específica 1 se cumple entonces: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Objetivo específico 4.

Caracterizar la relación entre la gestión municipal y el trato percibido en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Tabla 9

Gestión municipal y trato percibido en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021

			D2 Trato percibido			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1 Gestión Municipal	Mala	Recuento	4	14	0	9
		% del total	8.0%	28.00%	0.00%	36.0%
	Regular	Recuento	11	19	2	32
		% del total	22.0%	38.0%	4.0%	64.0%
Total		Recuento	15	33	2	50
		% del total	30.0%	66.0%	4.0%	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9. nos indica que el 64% aprecian que la gestión municipal se da a un nivel regular, de los cuales el 4% expresan que el trato que se percibe es alto, el 38% expresan que el trato percibido es de nivel medio y el 22% expresan que el trato percibido es bajo.

Tabla 10

Relación entre la Gestión municipal y trato percibido en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

			Trato percibido
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,322*
		Sig. (bilateral)	,023
		N	50

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 2 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.322 y el sigma (bilateral) es de 0,023 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis específica 2 se cumple entonces: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y el trato percibido en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Objetivo específico 5.

Caracterizar la relación entre la gestión municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Tabla 11

Gestión municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas del Municipalidad del Santa, en el año 2021

			D3 Confianza			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1 Gestión Municipal	Mala	Recuento	6	10	1	9
		% del total	12.0%	20.0%	2.0%	34.0%
	Regular	Recuento	13	17	3	33
		% del total	26.0%	34.0%	6.0%	66.0%
Total	Recuento	19	27	4	50	
	% del total	38.0%	54.0%	8.0%	100.0%	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11. nos indica que el 66% perciben que la gestión municipal se da a un nivel regular, de los cuales el 6% expresan que el nivel de confianza con la gestión municipal que se percibe es alto, el 34% expresan que la confianza es de nivel medio, el 26% perciben que la confianza se da a un nivel bajo.

Tabla 12

Relación entre Gestión Municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

			Confianza
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	,574**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis específica 3 se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.574 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, se pudo determinar que el 92% de los encuestados manifiestan que es regular la gestión municipal, de ese porcentaje el 58% percibe que es de nivel medio la satisfacción y solo el 8% percibe que es alta. Lo cual corrobora que la gestión municipal que viene desarrollándose como política de trabajo municipal es regular. Así mismo, en la tabla de correlaciones se pudo encontrar que se tiene una significancia (bilateral) de valor (p calculado = $0,693 > 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis general alterna, comprendiéndose que se da una relación positiva significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. Estos resultados son coincidentes con Carpio (2020) llegando a concluir la inexistencia de correlación estadística significativa entre gestión de Municipalidad y el agrado de la ciudadanía; identificando la figura que se forman con relación a los servicios tienen el dilema al considerarla adecuada y mala, es decir, no todos los ciudadanos están conformes con los servicios lo cual, la municipalidad debe trabajar más en ello. De igual manera Fabián (2020) en su estudio encuentra un resultado de la existencia de una relación positiva alta entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano ya que una ejecución ordenada de la gestión, lleva al cumplimiento con los objetivos de la institución y al mismo tiempo sea rápido y eficiente; generándose una relación positiva entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana. Sobre el particular, de lo expresado líneas anteriores y al analizar estos resultados, podemos confirmar que mientras decrece la gestión municipal y además esta no sea aceptada por el usuario, indica que es menor el desempeño de la gestión, mayor será la producción de niveles altos de insatisfacción sobre la gestión municipal.

A la razón, del objetivo específico 1 Establecer el Nivel de gestión municipal que prevalece en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. En la tabla 3, del 100% de los encuestados, el 0% consideran que no se da una gestión buena, el 92% perciben que la gestión municipal se da en un nivel regular y el 8% considera una gestión municipal mala. Los resultados hallados, indican que la gran mayoría de los representantes consideran que el nivel de

gestión municipal todavía es regular, y una cantidad pequeña consideran que la gestión está en un nivel de mala, no hay una apreciación sobre el nivel bueno lo que nos permite concluir que la gestión municipal es de regular a mala. Nuestros resultados son coincidentes con los hallados por Carpio (2020) en Ecuador que concluye en su estudio que la ciudadanía de la provincia de los Ríos, tienen una disyuntiva al considerar adecuada y mala la gestión municipal. Coincidencia similar se da con el estudio de Casiano y Cueva (2019) cuyos resultados el mayor porcentaje de la población tiene una confianza regular de la gestión municipal actual. También tejada (2021) en su estudio encontró que el nivel de gestión municipal es regular con un 43.4%. De igual manera coincide los estudios de Jiménez y Canaza (2017) que resalta la existencia de la deficiencia en la gestión municipal. De lo expresado podemos manifestar que la gestión municipal en las diferentes municipalidades estudiadas su gestión está considerada de regular a menos. Lo que nos permite tomar una posición sobre la gestión de las autoridades y colaboradores municipales, es que nos están haciendo un buen trabajo que refleje la satisfacción de los usuarios y la población entera.

En el objetivo 2. Establecer el Nivel de satisfacción del usuario que predomina en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. En la tabla 5, podemos observar con respecto a la gestión municipal, que el 12 %, de los usuarios consideran un nivel de satisfacción alto, así mismo el 62% consideran un nivel medio de satisfacción, 26 % perciben un nivel de satisfacción bajo. Los resultados hallados, indican que la gran mayoría de los representantes consideran que el nivel de satisfacción del usuario de nivel medio, y una cantidad pequeña consideran que la gestión está en un nivel bajo. Nuestros resultados son coincidentes con su estudio de Jiménez y Canaza (2017) en la municipalidad provincial de Puno, obtuvo que existe un nivel de satisfacción entre media y baja, y Tejada (2021) en su estudio en la municipalidad provincial de Casma, halló que la satisfacción del usuario es regular con un 45.6%. Y con respecto a las dimensiones se detalla el nivel de las dimensiones de la variable 2, sobre la dimensión tiempo de atención se halló que 34% considera que se da en un nivel normal, la dimensión trato percibido se halló que el 42% se da a nivel normal y la dimensión confianza el 38% es alto. Pardo (2018) en su estudio encontró con relación a la dimensión tiempo de atención coincidencia con el 31,1% se encuentra satisfecho. Respecto a

la dimensión trato de servicio el 55,6% se sienten medianamente con satisfacción en el servicio que reciben del Municipalidad. Sobre la confianza coincidimos con los hallados por Casiano y Cueva (2019) en su investigación encontró que el nivel de confianza en la gestión municipal actual percibe de bajos niveles con respecto a la gestión municipal. En tal sentido podemos afirmar que existe una percepción de nivel media a baja por parte de los usuarios con respecto a la complacencia de los beneficiarios y para incrementar de nivel esta variable y sus dimensiones: tiempo de atención, trato percibido y confianza, es necesario el compromiso de todos los colaboradores involucrados en la atención al público. Así mismo se requiere de la intervención del titular o del que decide para generar capacitaciones de desarrollo de capacidades relacionadas con la atención a la población técnicas

Con respecto al objetivo 3, la gestión municipal se relaciona con el tiempo de atención en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Se logró comprobar que el 82% perciben una gestión municipal regular de los cuales el 32% perciben que el nivel de tiempo de atención es bajo, el 46% perciben que el nivel del tiempo de atención es medio, el 4% percibe que se da a nivel alto. Demostrándose que la dimensión tiempo de atención que ofrece el Municipalidad al usuario es percibida como una labor que se debe mejorar e ir implementando acciones y más recursos para poder satisfacer las necesidades del ciudadano. Se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0,00) $<$ 0.05, lo que nos da a entender que los resultados fueron estadísticamente significativos entre la gestión municipal y tiempo de atención del usuario en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Esto quiere decir que se debe implantar mayor celeridad al tiempo de atención al usuario por parte de la gestión municipal en el Área de Obras Privadas del Municipalidad provincial del Santa ya no encuentran un tiempo de atención buena o excelente en los trámites que realizan los usuarios. Ante lo mencionado se acepta la hipótesis alterna, existe una relación positiva significativa entre la Gestión Municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas de la MPS, en el año 2021. Esto nos indica que los ideales y comportamientos que comparten durante el desempeño de los colaboradores del Área de Obras Privadas va influenciar en la gestión municipal y por ende se va reflejar en la relación con el tiempo de atención. Estos resultados son contrastados con los hallazgos en su estudio realizado por Fabián (2020) en su estudio demuestra lo contrario, que existe

relación de gestión municipal y tiempo de atención al poblador en el Municipalidad distrital, es positiva alta y la significancia $p = 0.000 < 0.05$. Sobre el particular, de lo expresado líneas anteriores y al analizar estos resultados, podemos confirmar que mientras decrece la gestión municipal y además esta no sea aceptada por el usuario, indica que es menor el desempeño de la gestión, mayor será la producción de niveles altos de insatisfacción sobre la gestión municipal.

Respecto al objetivo 4, si la gestión municipal se relaciona con el trato percibido en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. La tabla 9. nos indica que el 30% percibe que el trato es bajo, el 66% expresan que el trato percibido es de nivel medio y solo el 4% expresan que el trato percibido es alto. Esto nos muestra que, aunque una mayoría de usuarios percibe como normal el trato percibido, existen otros grupos que percibe como medio y alto, también existe un grupo pequeño que expresa que el trato percibido es bajo. Se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0,023) < 0.05 , por lo que se acepta la hipótesis alterna. Existe relación positiva significativa entre la gestión municipal y trato percibido del usuario en el Área de Obras Privadas de la MPS, en el año 2021. Esto quiere decir que la apreciación de trato percibido de atención del usuario dado por parte de la gestión municipal no es totalmente satisfactoria, las razones no reciben un buen trato cuando realizan un trámite documentario lo que se manifiesta en una mala atención en los trámites que realizan los usuarios. Ante lo señalado se confirma la hipótesis alterna, si existe relación significativa entre la gestión municipal y trato percibido al usuario en el Municipalidad provincial del Santa. Esto nos muestra que los sentimientos y sensibilidad están presentes en los usuarios que se ven reflejados de manera inconforme cuanto reciben un mal trato por parte de la gestión municipal específicamente al desempeño de los colaboradores del Área de Obras Privadas y que influyen en la imagen de la gestión municipal y por ende se va reflejar en la relación con el trato percibido. Por otro lado, tenemos a Alarcón, (2017) manifiesta trato de atención (Valor percibido) indica que se trata de la respuesta del consumidor después de recibir un interés o servicio. El autor mencionado ultimó expresa que la gestión que presta servicios de licencia de obras privadas debe mantener una buena relación estrecha con los usuarios dentro los conceptos de: accesibilidad, diferenciación, exclusividad y especialización. Sobre el particular, mencionado líneas arriba y al analizar estos resultados, alcanzamos

confirmar que mientras decrece la atención del área en estudio en la gestión municipal, mayor será el descontento en el trato de atención.

Por otra parte, el objetivo 5, si la gestión municipal tiene relación con la confianza en el Área de Obras Privadas, en el año 2021. La tabla 11 indica que el 66% perciben que la gestión municipal se da a un nivel regular, de los cuales el 26% expresan que el nivel de confianza con la gestión municipal que se percibe es bajo, el 34% expresan que la confianza es de nivel medio, igualmente el 6% expresan que existe un nivel de confianza en el nivel alto. Los hallazgos encontrados son, que el p-valor calculado = $0.000 < 0.05$, lo que nos indica que los resultados fueron estadísticamente significativos entre la gestión municipal y la confianza del usuario que le tiene a el Área de Obras Privadas de la MPS, en el año 2021. Se manifiesta en una desconfianza en la atención de los trámites que realizan como usuarios. Ante lo indicado se confirma la hipótesis alterna: existe una relación positiva significativa entre la gestión municipal y la confianza generada o percibida durante la atención al usuario en el Área de Obras Privadas de la municipalidad provincial del Santa. Esto nos demuestra que los usuarios toman una actitud negativa sobre la confianza por la falta de seguridad o esperanza firme que tienen sobre la gestión municipal expresado por los colaboradores del Área de Obras Privadas y que influyen en la imagen de la gestión municipal y por ende se va reflejar en la relación con la confianza. Estos hallazgos son contrastados con hallazgos de Casiano y Cueva (2019), en su artículo científico donde determinaron que el nivel de confianza en la gestión municipal actual es bajo, se debe enfatizar que el nivel de confianza en la gestión es muy bajo, solo 6.42% confiando en la actual gestión, el mayor porcentaje afirma no confiar ni desconfiar de la actual gestión. Podemos expresar al respecto que la gestión eficiente genera confianza de la población en caso contrario se produce el rechazo a la gestión municipal.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, hallándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman, de 0.693** y el sigma (bilateral) fue de 0,00.
- Segundo.** Se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y tiempo de atención en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, hallándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman, de 0.554** y el sigma (bilateral) fue de 0,00.
- Tercero.** Se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y el trato percibido en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, hallándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman, de 0.322** y el sigma (bilateral) fue de 0,023.
- Cuarta.** Se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la Gestión Municipal y la confianza en el Área de Obras Privadas del Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, hallándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman, de 0.574** y el sigma (bilateral) fue de 0,00.

VIII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A las autoridades del Municipalidad Provincial de Santa implementar un plan de desarrollo de capacidades (capacitación) para los trabajadores del Área de Obras Privadas para desarrollar competencias para mejorar la *gestión municipal* con el fin de lograr mejorar la satisfacción del usuario en sus dimensiones tiempo de atención, trato percibido y confianza, la finalidad es encontrar una respuesta positiva de los servicios que presta la municipalidad.
- Segunda.** Al alcalde y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa, diseñar e implementar políticas que involucre a los ciudadanos para que participen activamente de las actividades programadas de tal manera que permita que el *tiempo de atención* de la gestión municipal estén alineados a cumplir con los objetivos del área involucrada del servicio. La finalidad es que la población encuentre respuesta a tiempo a sus necesidades de modo eficaz y en el menor tiempo viable a fin de lograr la satisfacción del requerimiento del poblador.
- Tercera.** A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Santa efectuar de forma coordinada con todas las Áreas de la institución del Municipalidad de Santa, las acciones programadas de manera eficiente, que el *trato percibido* sea cordial y amigable, con la finalidad que los usuarios se sientan considerados como ciudadanos cuando realicen un trámite de sus documentos.
- Cuarta.** Al alcalde realizar y activar el portal de transparencia municipal, para mantener informado a los ciudadanos de los servicios, las actividades, los recursos disponibles y la ejecución del gasto, afín de que la población pueda generar la *confianza* en la gestión Municipal. La finalidad es que el usuario perciba la organización y transparencia en los servicios y gastos que realiza la Municipalidad Provincial de Santa.

REFERENCIAS

- Adachi, H., & Sekiya, Y. (2020). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1), pp. 117-201. Doi: <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>.
- Adhvaryu, A. (2018). Managerial quality and worker productivity in developing countries. *IZA World of Labor*, 10(15), pp. 1-8. Doi: <http://doi:10.15185/izawol.429>.
- Aguilar, S. (2018). Medición de satisfacción del usuario respecto de los servicios y obras a cargo de las municipalidades. *Cegesti*, (22) http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_22_030918.pdf
- Alarcón, K. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Plaza Vea Puente Piedra 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12205/Alarcon_RKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, N. y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizativo en la gestión municipal. *Revista multidisciplinar de ciencias latinas*.4 (2) 995. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Arévalo, F. y Delgado, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Arroyo, J. I. (2016). La gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y el ámbito jurídico. *Instituto Centroamericano de Administración*

Pública - ICAP. 18 (2), 135. Municipal management from the perspective of organizations ... <https://revistas.ugca.edu.co ›subsection› article ›view>.

Cachique, D. (2021). *Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios en la obtención de licencias de construcción de la municipalidad distrital de Comas periodo 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59882/Cachique_SDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 7(2), 157–165. a partir de <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>

Castillo, N., Santana, J. y González, M. (2017). Impacto social de la gestión de conocimiento en el desarrollo municipal. *Trilogía Científica Tecnología Sociedad* 9(16) [file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Dialnet-ImpactoSocialDeLaGestionDelConocimientoEnElDesarrollo-5763494%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Dialnet-ImpactoSocialDeLaGestionDelConocimientoEnElDesarrollo-5763494%20(2).pdf).

Chatzoglou, P. (2014). Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'. *Procedia Economics Finance*, 9, pp. 349-360. DOI: 10.1016/S2212-5671(14)00036-7

Cordero, J. (2018). El gobierno municipal. ¿Promotor del desarrollo local? El caso del municipio semiurbano de Cd. Ixtepec, Oaxaca. *Estudios Sociales Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo regional*. 28 (52), 1-29. de

https://www.researchgate.net/publication/325576435_El_gobierno_municipal_Promotor_del_desarrollo_local_El_caso_del_municipio_semiurbano_de_Cd_Ixtepec_Oaxaca

De la Garza, D., Yllán, E. y Barredo, D. (2018). Tendencias en la Administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencias* 23(81) <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>

Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores S.A. de CV. [.https://docer.com.ar > doc.](https://docer.com.ar/doc)

Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%
c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%c3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández S., R.; Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). *Metodología de la Investigación*, México D.F., McGraw – Hill, pp. 438. [http://observatorio.epacartagena.gov.co.](http://observatorio.epacartagena.gov.co)

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

Holzer, M. (2004). Municipal Management is Necessary Management. *The American Society for Public Administration*, 27 (2). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/282739122_Municipal_Management_is_Necessary_Management

ISO/TC176, C. T. (2015). *Sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. (ISO 9001:2015). España: AENOR. [http://www.cucsur.udg.mx > iso_9001_2015_esp_rev](http://www.cucsur.udg.mx/iso_9001_2015_esp_rev)

Jiménez, F. y Canaza, M. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad provincial de Puno – 2016* [Tesis de maestría, Universidad

Nacional de Altiplano] http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5231/Jimenez_Cutipa_Francisco_Canaza_Apaza_Magaly_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jimbo, M., Jimbo, P., & Aguilar, A. (2017) Análisis de los Modelos de Capacidad para el proceso de gobierno de TI. *Revista Publicando*, 4(10 (2)), 178-185. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/48>

Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2008). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de CV. https://frh.cvg.utn.edu.ar/mod_resource/content/view/1/1234567890/

Mbassi, J., Mbarga, A. & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), pp. 1-14. Recovered from <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>

Marinho, N., Freitas, R., Lisboa, K., Alencar, A., Rebouças, V., y Damasceno, M. (2018). Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(Suppl. 1), 599-606. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>

Martínez, M. y March, T (2015). characterization of the validity and reliability in the theory construct methodological social research. *Redhecs-revista electrónica de humanidades educación y comunicación social*. 20.(10). [https://scholar.google.com/citations](https://scholar.google.com/citations?user=...)

Meesala, A., y Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>

Miranda, R. G. (2017) Qué esperan los latinoamericanos de la democracia. Un modelo de análisis de la varianza. *Año de la Agenda Internacional XXVIII N*

° 39, 2021, pp. 97-118 e-ISSN 2311-5718. DOI: <https://doi.org/10.18800/agenda.202101.004>

Moreno, B., Corrente, J., Perroca, M., Pavanelli, I. y Rocha, P. (2019). Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care. *Fisioterapia e Pesquisa*, 26(3), 322-328. Doi: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>

Muhammad, U., Martin, D., Daud, J., & Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, *Batu Pahat. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*, 3(7), pp. 21-31. doi: <https://doi.org/10.22178/pos.24-2>

Nguyen, T., Maxwell, F., Terveen, L., y Konstan, J. (2018). User personality and user satisfaction with recommender systems. *Information Systems Frontiers*, 20(6), 1173-1189. Doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10796-017-9782-y>

Open Democracy (2017). Citizens' forum: Revisiting citizen participation in portugal. *Revista Open Democracy*, <https://search.proquest.com/docview/1861648393/fulltext/C8ABB424812A4800PQ/17?accountid=37408>

Orellana, A., Mena, J. & Montes, M. (2016). Municipal development plan: *The guiding instrument for municipal management in Chile?*. *Revista INVI*, 31 (87), 173- 200. <https://search.proquest.com/docview/2183678467/788B285AC8F047E6PQ/2?accountid=37408>

Pardo, C.C. (2018). *Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12910/Pardo_HCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pastrana, R., Heredia, I., Olvera, M., Ibáñez, M., Castro, F., Hernández, A. y Torres, M. (2020). Adolescent Friendly Services: quality assessment with simulated users. *Revista de Saúde Pública*, 54, 36. 1-12. Doi: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054001812>

Plan Operativo Anual. (2017). Anual, Plan Operativo. <http://plandisc.com>

Planeamiento Estratégico, C. (2016). Guía para el Planeamiento Institucional. Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. [http://www2.congreso.gob.pe](http://www2.congreso.gob.pe/con4_uibd.nsf)
› con4_uibd.nsf › g...

Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. Universidad Autónoma del Estado de México. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, no. 73, 4-73-00141. <http://www.scielo.org.mx> › pdf › conver › 1405.

Samalvides, E. (2016). *La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las municipalidades provinciales de la Macro Región Sur, 2014*. Universidad Privada de Tacna. Tacna – Perú. [Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/483>

Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 1-10. Doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>

Santos, M., Sardinha, A., y Santos, L. (2017). User satisfaction with the care of nurses. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38(1), e57506. 1-7. Doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>

Sheikh, M., & Waqas, A. (2019). A conceptual paper on SERVQUAL-Framework for assessing quality of Internet of things (Iot) Services. *Sciedupress*, 10(5), pp. 387-398. doi: <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>

Soria del castillo, B. (2017) *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: Ediciones Nova Print S.A.C. <http://repositorio.ucv.edu.pe> › Carpio_LMDJ.pdf.txt.

Soriano, A. M. (2014). Design and validation of measurement instruments. Ed. Universidad Don Bosco. Costa Rica. *ISSN 1996-1642, año 8, No. 13, pp. 19-40*. <https://www.camjol.info> › article › view

- Tejada, A.B. (2021) *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57254>
- Valdez, A. and Vergara, A. (2017). La nueva gestión pública basada en los rankings: de la planificación a la evaluación. *Opera*, 21. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/5130/6198>
- Vegas, H. (2017). Participación y gestión pública: un enfoque reflexivo desde el contexto local venezolano. *Investigación administrativa*, 46(119) http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782017000100005
- Velázquez y Arzate (2015) Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Espacios públicos*, vol. 18, no. 43, May-August, 2015, pp. 109-131. <http://www.redalyc.org/article.oa?id=67642415006>
- Vu, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. 36, 54-64. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Zabala, Rosa M., Granja, Luis G., Calderón, Hugo A., & Velasteguí, Luis E.. (2021). Efecto sobre la gestión organizativa y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32 (5), 101-110. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Widjajarto, A., Lubis, M., y Yunan, U. (2019). Architecture Model of Information Technology Infrastructure based on Service Quality at Government Institution. *Procedia Computer Science*, 161, 841-850. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919319027>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Operacionalización de variables

Variable 1. Gestión Municipal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN Y RANGOS
GESTIÓN MUNICIPAL	Gestión Municipal. - Es la estructura política autónoma de una población constituida en un estado, mediante un sistema jurídico, con autosuficiencia y autonomía, con miembros de autoridades y procedimientos de gestión que buscan determinados fines por medio de ocupaciones precisas (Samalvides, 2016).	La gestión municipal es el proceso por el cual se administra los recursos públicos con la finalidad de servir y crear un sentido de desarrollo social en la población, esto se da a través de los diferentes servicios que esta ofrece. Y se medirá con 30 ítems	Servicios municipales	Control supervisión Concesión Información veraz	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala ordinal 5.Totalmente de acuerdo 4.De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo
			Capacidad de respuesta	Desarrollo de información Respuesta oportuna Asistencia al usuario	7, 8, 9, 10,11,12,13,14	
			Plan operativo anual	Planificar Organización Ejecución Evaluación	15,16.17,18, 19,20,21,22	Rangos - Bueno 110-150 - Regular 70 - 109 - Mala 30 - 69
			Plan Estratégico Institucional	Plan Ejecución Organización Control	23,24,25,26 27,28,29,30	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL UUARIO	La Satisfacción del usuario, es en donde la institución deberá ejecutar la búsqueda de las apreciaciones de los clientes sobre el nivel de cumplimiento de sus carestías e intereses (ISO, 2015).	Es el grado de complacencia o expectativa que percibe el usuario por el servicio dado en el Área de Obras Privadas de la municipalidad provincial del Santa. La cual será medida con 20 ítems	Tiempo de atención	-Ingreso de documentación -Áreas de atención -Servidores -Flujo de atención	31, 32, 33, 34, 35.36 37,38 39,40,41,	Escala ordinal 5.Totalmente de acuerdo 4.De acuerdo 1. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo
			Trato percibido	-Servidores -Recepción documentaria -Servicio eficaz -Percepción del trato	42,43,44, 45,46, 47,48,49	
			Confianza	-Expectativa -Valoración del servicio	50.	Rangos Alta [74; 100] Media [47; 74> Baja [20; 47>

Anexo 02.

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Apreciado ciudadano:

Este instrumento tiene la intención de recoger información acerca de la **gestión municipal** del Municipalidad Provincial del Santa. Es carácter académico y se solicita que responda con la mayor sinceridad. Marque con una equis (X) debajo de la opción que considere que se relacione con lo que usted considera correcta.

I. DATOS INFORMATIVOS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA / USUARIO		
Cargo	Nivel	Fecha
		30 / 10 / 2021

II. INSTRUCCIONES

Expresé su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de la opción que mejor exprese el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

ÍTEMS	OPINIÓN				
	totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
V1. Gestión municipal					
1. Considera que existe un adecuado control en la secuencia de los documentos en tramites					
2. Considera que su documento en trámite está bajo control procedimental					
3. Considera que existe parámetros para la supervisión de un tramite					
4. Considera que existe el seguimiento de supervisión posterior al tramite					
5. Considera que se trabaja en equipo que ayuda a mejorar la respuesta de una atención					
6. Considera rápida la respuesta a un trámite.					
7. Para Ud. los tramites son claros y entendibles					
8. Se ofrece una buena explicación ante alguna pregunta del usuario					
9. Considera que se desarrolla con rapidez y eficacia los tramites en curso					
10. Considera la existencia de trabajo de equipo para dar respuesta rápida a una atención documental.					
11. Se atiende con veracidad las observaciones subsanadas por el usuario					
12. Considera la entrega de las observaciones al usuario claras y precisas.					
13. Se responde con facilidad las dudas del usuario					
14. Considera que lo asisten oportunamente y cortesía					
15. El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de planificación del POI					
16. Considera una buena planificación en el área que lo atienden					
17. El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de organización del POI					
18. Considera que existe una buena organización en el área que lo atienden					
19. El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de ejecución del POI					

20. Considera que los trabajadores del área que lo atienden ejecutan bien su plan operativo institucional					
21.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de evaluación del POI					
22. Considera que los trabajadores se evalúan con relación a su desempeño laboral					
23.El trabajador municipal conoce la planificación dentro del lineamiento del POI					
24.Se percibe planificación del Plan operativo					
25.El trabajador municipal conoce la ejecución dentro del lineamiento del POI					
26.Ejecutan el plan operativo institucional					
27.El trabajador municipal conoce la organización dentro del lineamiento del POI					
28. Considera que existe clima organizacional					
29.El trabajador municipal conoce el control dentro del lineamiento del POI.					
30.Se percibe control del plan operativo Institucional.					
Valoración					
V2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
31.Considera que fue rápida y sencilla la presentación de la documentación					
32.Considera que se puede mejorar el ingreso de documentos					
33.Es fácil reconocer las Áreas de atención					
34.Es rápida y clara la atención brindada					
35.Los trabajadores explican a detalle ante alguna duda					
36.Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.					
37.Conoce los canales de atención ante algún reclamo					
38.Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente					
39.Es cordial el trato del trabajador con Ud.					
40.Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado					
41.Fue cómoda la recepción documentaria					
42.Se le explico si el trámite presentado estaba en orden.					
43.Fue eficiente el servicio					
44.Se respetó los tiempos ante la evaluación de los tramites					
45.Se muestran respetuoso el trabajador municipal					
46.Guía y orienta con eficacia el trabajador municipal					
47.El trabajador municipal cumple con facilitar la información					
48.Considera que satisfacen tus expectativas al realizar trámites documentarios					
49.Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.					
50.Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara					
Valoración					

Ficha Técnica V1

Título: Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa	
I. Datos Informativos:	
Nombre del Investigador: Bach. Fernando Rosales Briones	
Variable 1	Gestión municipal
Instrumento	Cuestionario
Tipo de respuestas	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Nro. De ítems	30
Tiempo de aplicación	40 minutos
Nivel de medición:	- Bueno 110-150 - Regular 70 - 109 - Mala 30 - 69
Confiabilidad	Determinada por la prueba estadística Alfa de Cronbach: 0,818
Dimensión 1:	Servicios municipales 06 ítems:
Dimensión 2:	Capacidad de respuesta 08 ítems:
Dimensión 3:	Plan Operativo anual 08 ítems:
Dimensión 4:	Plan estratégico Institucional 08 ítems

II. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
1. Servicios municipales	1. Control	20 %	1, 2	1 - 5
	2. Supervisión		3, 4	1 - 5
	3. Concesión		5, 6	1 - 5
2. Capacidad de respuesta	4. Información veraz	26.66 %	7,8	1 - 5
	5. Rapidez a la información		9,10	1 - 5
	6. Respuesta oportuna		11-12	1 - 5
	7. Asistencia debida al usuario		13,14	1 - 5
3. Plan Operativo anual	8. Planificación	26.66 %	15,16	1 - 5
	9. Organización		17,18	1- 5
	10. Ejecución		19,20	1 - 5
	11. Evaluación		21,22	1-5
4. Plan estratégico Institucional	12. Planificación	26.66%	23,24	1-5
	13. Ejecución		25,26	1 - 5
	14. Organización		27,28	1 - 5
	15. Control		29,30	1-5

III. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 30	- Totalmente de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- En desacuerdo	2
	- Totalmente en desacuerdo	1

IV. Niveles de valoración:

Niveles/rangos	Servicios municipales	Capacidad de respuesta	Plan Operativo anual	Plan estratégico Institucional
Bueno	[22-30]	[30-40]	[30-40]	[30-40]
Regular	[14-22>	[19-30>	[19-30>	[19-30>
Malo	[6-14>	[8-19>	[8-19>	[8-19>

Título: Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa	
I. Datos Informativos:	
Nombre del Investigador: Bach. Fernando Rosales Briones	
Variable 2	Satisfacción del usuario
Instrumento	Cuestionario
Tipo de respuestas	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Nro. De ítems	20
Tiempo de aplicación	40 minutos
Nivel de medición:	Alta [74; 100] Media [47; 74> Baja [20; 47>
Confiabilidad	Determinada por la prueba estadística Alfa de Cronbach: 0,818
Dimensión 5:	Tiempo de atención 08 ítems
Dimensión 6:	Trato percibido 08 ítems
Dimensión 7:	Confianza 04 ítems

II. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
05 Tiempo en atención	16. Ingreso de documentación	40 %	31,32	1 - 5
	17. Áreas de atención		33,34	1 - 5
	18. Trabajadores		35,36	1 - 5
	Flujo de atención		37,38	1 - 5
06 Trato Percibido	Trabajadores	40%	39-40	1 - 5
	Recepción documentaria		41-42	1 - 5
	Servicio eficaz		43-44	1 - 5
	Percepción del trato		45-46	1 - 5

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
07 Confianza	Expectativa	20 %	47-48	1 - 5
	Valoración del servicio		49-50	1 - 5
	TOTAL	100%	50 ítems	20 - 100

V. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 31 al 50	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

VI. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Niveles/rangos	Tiempo en atención	Trato Percibido	Confianza
Alta	[30-40]	[30-40]	[14-20]
Media	[19-30>	[19-30>	[9-14>
Baja	[8-19>	[8-19>	[4-9>

Anexo 03.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,2021

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,2021
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Trabajador municipal del Área de Obras Privadas y usuario externo.
4. Autor : Bach. Rosales Briones Fernando
5. Objetivo : Determinar la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Dr. Santiago Daniel Girón Tito
2. Grado Académico : Maestro en Gestión Pública



Dr. Santiago Daniel Girón Tito
DIRECTOR GENERAL
REG 052-123602

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Municipal	Servicios municipales	Control	1. Considera que existe un adecuado control en la secuencia de los documentos en tramites	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X		
			2. Considera que su documento en trámite está bajo control procedimental		X		X		X		X		
		supervisión	3. Considera que existe parámetros para la supervisión de un tramite		X		X		X		X		
			4. Considera que existe el seguimiento de supervisión posterior al tramite		X		X		X		X		
		concesión	5. Considera que se trabaja en equipo que ayuda a mejorar la respuesta de una atención		X		X		X		X		
			6. Considera rápida la respuesta a un trámite.		X		X		X		X		
Gestión	Capacidad de respuesta	Información veraz	7. Para Ud. los tramites son claros y entendibles	En desacuerdo (2)	X		X		X		X		
			8. Se ofrece una buena explicación ante alguna pregunta del usuario		X		X		X		X		
		Rapidez a la información	9. Considera que se desarrolla con rapidez y eficacia los tramites en curso	Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			10. Considera la existencia de trabajo de equipo para dar respuesta rápida a una atención documental.		X		X		X		X		
		Respuesta oportuna	11. Se atiende con veracidad las observaciones subsanadas por el usuario		X		X		X		X		
			12. Considera la entrega de las observaciones al usuario claras y precisas.		X		X		X		X		
		Asistencia debida al usuario	13. Se responde con facilidad las dudas del usuario		X		X		X		X		
			14. Considera que lo asisten oportunamente y cortesía		X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Municipal	Plan Operativo Anual	Planificación	15.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de planificación del POI	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			16. Considera una buena planificación en el área que lo atienden		X		X		X		X		
		Organización	17.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de organización del POI		X		X		X		X		
			18. Considera que existe una buena organización en el área que lo atienden		X		X		X		X		
		Ejecución	19.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de ejecución del POI		X		X		X		X		
			20. Considera que los trabajadores del área que lo atienden ejecutan bien su plan operativo institucional		X		X		X		X		
	Evaluación	21.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de evaluación del POI	X			X		X		X			
		22. Considera que los trabajadores se evalúan con relación a su desempeño laboral	X			X		X		X			
		23.El trabajador municipal conoce la planificación dentro del lineamiento del POI	X			X		X		X			
	Plan estratégico Institucional	Planificación	24.Se percibe planificación del Plan operativo		X		X		X		X		
			25.El trabajador municipal conoce la ejecución dentro del lineamiento del POI		X		X		X		X		
		Ejecución	26.Ejecutan el plan operativo institucional		X		X		X		X		
			27.El trabajador municipal conoce la organización dentro del lineamiento del POI		X		X		X		X		
		Organización	28.Considera que existe clima organizacional		X		X		X		X		
			29.El trabajador municipal conoce el control dentro del lineamiento del POI.		X		X		X		X		
Control		30.Se percibe control del plan operativo Inst.	X		X		X		X				

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones		
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Satisfacción del usuario	Tiempo en atención	Ingreso a documentación	31. Fue rápida y sencilla la presentación de la documentación	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X				
			32. Considera que se puede mejorar el ingreso de documentos		X		X		X		X				
		Áreas de atención	33. Es fácil reconocer las Áreas de atención		X		X		X		X				
			34. Es rápida y clara la atención brindada		X		X		X		X				
		trabajadores	35. los trabajadores explican a detalle ante alguna duda		X		X		X		X				
			36. Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.		X		X		X		X				
		Flujo de atención	37. Conoce los canales de atención ante algún reclamo		X		X		X		X				
			38. Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente		X		X		X		X				
	Trato percibido	trabajadores	39. Es cordial el trato del trabajador con Ud.	En desacuerdo (3)	X		X		X		X				
			40. Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado		X		X		X		X				
		Recepción documentaria	41. Fue cómoda la recepción documentaria		En desacuerdo (2)	X		X		X		X			
			42. Se le explico si el trámite presentado estaba en orden.			X		X		X		X			
		Servicio eficaz	43. Fue eficiente el servicio			Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			44. Se respetó los tiempos ante la evaluación de los tramites				X		X		X		X		
		Percepción del trato	45. Se muestran respetuosos el trabajador municipal				X		X		X		X		
			46. Guía y orienta con eficacia el trabajador municipal				X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Confianza	Expectativa	47.El trabajador municipal cumple con facilitar la información		X		X		X		X		
			48.Considera que satisfacen tus expectativas al realizar trámites documentarios		X		X		X		X		
		Valoración del servicio	49.Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.		X		X		X		X		
			50.Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara		X		X		X		X		

Observaciones:

Se considera APLICABLE

Chimbote, 24 de noviembre de 2021

MINISTERIO DEL INTERIOR
 Dr. Santiago Daniel Giron Tito
 DIRECTOR GENERAL
 REG 052 - 123602

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,2021
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Trabajador municipal y usuario externo
- 1.4. Autor : Bach. Rosales Briones Fernando

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Santiago Daniel Giron Tito
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Chimbote, 24 de noviembre de 2021



Dr. Santiago Daniel Giron Tito
DIRECTOR GENERAL
REG 052 - 123602

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,2021

III. DATOS INFORMATIVOS

6. Nombre del instrumento : Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,2021
7. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
8. Nivel de Aplicación : Trabajador municipal del Área de Obras Privadas y usuario externo.
9. Autor : Bach. Rosales Briones Fernando
10. Objetivo : Determinar la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

IV. EVALUADOR:

3. Nombre y Apellidos : Martín Cecilio Colchado Laguna
4. Grado Académico : Mg. En Gestión Pública



Martín Cecilio Colchado Laguna
DNI N° 32736461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Municipal	Servicios municipales	Control	1. Considera que existe un adecuado control en la secuencia de los documentos en tramites	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X		
			2. Considera que su documento en trámite está bajo control procedimental		X		X		X		X		
		supervisión	3. Considera que existe parámetros para la supervisión de un tramite		X		X		X		X		
			4. Considera que existe el seguimiento de supervisión posterior al tramite		X		X		X		X		
		concesión	5. Considera que se trabaja en equipo que ayuda a mejorar la respuesta de una atención		X		X		X		X		
			6. Considera rápida la respuesta a un trámite.		X		X		X		X		
Gestión	Capacidad de respuesta	Información veraz	7. Para Ud. los tramites son claros y entendibles	En desacuerdo (2)	X		X		X		X		
			8. Se ofrece una buena explicación ante alguna pregunta del usuario		X		X		X		X		
		Rapidez a la información	9. Considera que se desarrolla con rapidez y eficacia los tramites en curso	Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			10. Considera la existencia de trabajo de equipo para dar respuesta rápida a una atención documental.		X		X		X		X		
		Respuesta oportuna	11. Se atiende con veracidad las observaciones subsanadas por el usuario		X		X		X		X		
			12. Considera la entrega de las observaciones al usuario claras y precisas.		X		X		X		X		
		Asistencia debida al usuario	13. Se responde con facilidad las dudas del usuario		X		X		X		X		
			14. Considera que lo asisten oportunamente y cortesía		X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Municipal	Plan Operativo Anual	Planificación	15.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de planificación del POI	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			16. Considera una buena planificación en el área que lo atienden		X		X		X		X		
		Organización	17.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de organización del POI		X		X		X		X		
			18. Considera que existe una buena organización en el área que lo atienden		X		X		X		X		
		Ejecución	19.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de ejecución del POI		X		X		X		X		
			20. Considera que los trabajadores del área que lo atienden ejecutan bien su plan operativo institucional		X		X		X		X		
	Evaluación	21.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de evaluación del POI	X			X		X		X			
		22. Considera que los trabajadores se evalúan con relación a su desempeño laboral	X			X		X		X			
		23.El trabajador municipal conoce la planificación dentro del lineamiento del POI	X			X		X		X			
	Plan estratégico Institucional	Planificación	24.Se percibe planificación del Plan operativo		X		X		X		X		
			25.El trabajador municipal conoce la ejecución dentro del lineamiento del POI		X		X		X		X		
		Ejecución	26.Ejecutan el plan operativo institucional		X		X		X		X		
			27.El trabajador municipal conoce la organización dentro del lineamiento del POI		X		X		X		X		
		Organización	28.Considera que existe clima organizacional		X		X		X		X		
			Control		29.El trabajador municipal conoce el control dentro del lineamiento del POI.	X		X		X		X	
30.Se percibe control del plan operativo Inst.				X		X		X		X			

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones		
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Satisfacción del usuario	Tiempo en atención	Ingreso a documentación	31.Fue rápida y sencilla la presentación de la documentación	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X				
			32.Considera que se puede mejorar el ingreso de documentos		X		X		X		X				
		Áreas de atención	33.Es fácil reconocer las Áreas de atención		X		X		X		X				
			34.Es rápida y clara la atención brindada		X		X		X		X				
		trabajadores	35.los trabajadores explican a detalle ante alguna duda		X		X		X		X				
			36.Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.		X		X		X		X				
		Flujo de atención	37.Conoce los canales de atención ante algún reclamo		X		X		X		X				
			38.Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente		X		X		X		X				
		Trato percibido	trabajadores		39.Es cordial el trato del trabajador con Ud.	En desacuerdo (3)	X		X		X		X		
	40.Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado			X			X		X		X				
	Recepción documentaria		41.Fue cómoda la recepción documentaria	En desacuerdo (2)	X			X		X		X			
			42.Se le explico si el trámite presentado estaba en orden.		X			X		X		X			
	Servicio eficaz		43.Fue eficiente el servicio		Totalmente en desacuerdo (1)		X		X		X		X		
			44.Se respetó los tiempos ante la evaluación de los tramites				X		X		X		X		
	Percepción del trato		45Se muestran respetuoso el trabajador municipal				X		X		X		X		
			46.Guía y orienta con eficacia el trabajador municipal				X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	A. Confianza	Expectativa	47.El trabajador municipal cumple con facilitar la información		X		X		X		X		
			48.Considera que satisfacen tus expectativas al realizar trámites documentarios		X		X		X		X		
		Valoración del servicio	49.Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.		X		X		X		X		
			50.Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara		X		X		X		X		

Observaciones:

Se considera APLICABLE

Chimbote, 24 de noviembre de 2021



Martín Cecilio Colchado Laguna
DNI N° 32736461

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS INFORMATIVOS

- 1.5. Nombre del instrumento : Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021
- 1.6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.7. Nivel de Aplicación : Trabajador municipal y usuario externo
- 1.8. Autor : Bach. Rosales Briones Fernando

V. EVALUADOR:

- 2.3. Nombre y Apellidos : Martín Cecilio Colchado Laguna
- 2.4. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

VI. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Chimbote, 24 de noviembre de 2021



Martín Cecilio Colchado Laguna
DNI N° 32736461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

V. DATOS INFORMATIVOS

11. Nombre del instrumento : Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021
12. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
13. Nivel de Aplicación : Trabajador municipal del Área de Obras Privadas y usuario externo.
14. Autor : Bach. Rosales Briones Fernando
15. Objetivo : Determinar la gestión municipal y la satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

VI. EVALUADOR:

5. Nombre y Apellidos : Gerardo Rubén Castro Castro
6. Grado Académico : Maestro en Gestión Pública



Gerardo Rubén Castro Castro
DNI 43358648

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Municipal	Servicios municipales	Control	1. Considera que existe un adecuado control en la secuencia de los documentos en tramites	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X		
			2. Considera que su documento en trámite está bajo control procedimental		X		X		X		X		
		supervisión	3. Considera que existe parámetros para la supervisión de un tramite		X		X		X		X		
			4. Considera que existe el seguimiento de supervisión posterior al tramite		X		X		X		X		
		concesión	5. Considera que se trabaja en equipo que ayuda a mejorar la respuesta de una atención		X		X		X		X		
			6. Considera rápida la respuesta a un trámite.		X		X		X		X		
Gestión	Capacidad de respuesta	Información veraz	7. Para Ud. los tramites son claros y entendibles	En desacuerdo (2)	X		X		X		X		
			8. Se ofrece una buena explicación ante alguna pregunta del usuario		X		X		X		X		
		Rapidez a la información	9. Considera que se desarrolla con rapidez y eficacia los tramites en curso	Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			10. Considera la existencia de trabajo de equipo para dar respuesta rápida a una atención documental.		X		X		X		X		
		Respuesta oportuna	11. Se atiende con veracidad las observaciones subsanadas por el usuario		X		X		X		X		
			12. Considera la entrega de las observaciones al usuario claras y precisas.		X		X		X		X		
		Asistencia debida al usuario	13. Se responde con facilidad las dudas del usuario		X		X		X		X		
			14. Considera que lo asisten oportunamente y cortesía		X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión Municipal	Plan Operativo Anual	Planificación	15.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de planificación del POI	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			16. Considera una buena planificación en el área que lo atienden		X		X		X		X		
		Organización	17.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de organización del POI		X		X		X		X		
			18. Considera que existe una buena organización en el área que lo atienden		X		X		X		X		
		Ejecución	19.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de ejecución del POI		X		X		X		X		
			20. Considera que los trabajadores del área que lo atienden ejecutan bien su plan operativo institucional		X		X		X		X		
	Evaluación	21.El trabajador municipal conoce y sigue los lineamientos de evaluación del POI	X			X		X		X			
		22. Considera que los trabajadores se evalúan con relación a su desempeño laboral	X			X		X		X			
		23.El trabajador municipal conoce la planificación dentro del lineamiento del POI	X			X		X		X			
	Plan estratégico Institucional	Planificación	24.Se percibe planificación del Plan operativo		X		X		X		X		
			25.El trabajador municipal conoce la ejecución dentro del lineamiento del POI		X		X		X		X		
		Ejecución	26.Ejecutan el plan operativo institucional		X		X		X		X		
			27.El trabajador municipal conoce la organización dentro del lineamiento del POI		X		X		X		X		
			28.Considera que existe clima organizacional		X		X		X		X		
		Control	29.El trabajador municipal conoce el control dentro del lineamiento del POI.		X		X		X		X		
30.Se percibe control del plan operativo Inst.			X		X		X		X				

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones			
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.					
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Satisfacción del usuario	Tiempo en atención	Ingreso a documentación	31.Fue rápida y sencilla la presentación de la documentación	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X					
			32.Considera que se puede mejorar el ingreso de documentos		X		X		X		X					
		Áreas de atención	33.Es fácil reconocer las Áreas de atención		X		X		X		X					
			34.Es rápida y clara la atención brindada		X		X		X		X					
		trabajadores	35.los trabajadores explican a detalle ante alguna duda		X		X		X		X					
			36.Se puede apreciar si el trabajador municipal conoce del tema.		X		X		X		X					
		Flujo de atención	37.Conoce los canales de atención ante algún reclamo		X		X		X		X					
			38.Conoce el tiempo de atención del documento desde su ingreso hasta la derivación al área correspondiente		X		X		X		X					
	Trato percibido	trabajadores	39.Es cordial el trato del trabajador con Ud.	En desacuerdo (3)	X		X		X		X					
			40.Se pudo percibir un ambiente tranquilo y ordenado		X		X		X		X					
		Recepción documentaria	41.Fue cómoda la recepción documentaria		En desacuerdo (2)	X		X		X		X				
			42.Se le explico si el trámite presentado estaba en orden.			X		X		X		X				
		Servicio eficaz	43.Fue eficiente el servicio			Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X			
			44.Se respetó los tiempos ante la evaluación de los tramites				X		X		X		X			
		Percepción del trato	45Se muestran respetuoso el trabajador municipal				Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			46.Guía y orienta con eficacia el trabajador municipal					X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.		C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Confianza	Expectativa	47.El trabajador municipal cumple con facilitar la información		X		X		X		X		
			48.Considera que satisfacen tus expectativas al realizar trámites documentarios		X		X		X		X		
		Valoración del servicio	49.Considera que la atención brindada le genera confianza para volver a hacer otros trámites.		X		X		X		X		
			50.Considera que la atención brindada en mesa de partes es eficiente y clara		X		X		X		X		

Observaciones:

Se considera APLICABLE

Chimbote, 24 de noviembre de 2021



Gerardo Rubén Castro Castro
DNI 43358648

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VII. DATOS INFORMATIVOS

- 1.9. Nombre del instrumento : Evaluación de gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa,2021
- 1.10. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.11. Nivel de Aplicación : Trabajador municipal y usuario externo
- 1.12. Autor : Bach. Rosales Briones Fernando

VIII. EVALUADOR:

- 2.5. Nombre y Apellidos : Santiago Daniel Giron Tito
- 2.6. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

IX. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Chimbote, 24 de noviembre de 2021



Gerardo Rubén Castro Castro
DNI 43358648

Anexo 04.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento

- Coeficiente Alfa de Cronbach -

I. Datos informativos:

Instrumento	:	Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021
1.1. Número de ítems	:	50
1.2. Muestra Piloto	:	
1.3. Unidades muestrales	:	8

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_t^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	50

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de Gestión municipal y satisfacción del usuario en el Área de Obras Privadas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, indica que existe una **muy alta** en el instrumento.

correlacional.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIAB...
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
 - Matriz de corr...
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

```

/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=CORR.

```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,818	,834	50

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 05.

2. AUTORIZACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chimbote, 21 de octubre de 2021

Señor:

Ing. Wilmer Arnold Loyaga Vera

SUB-GERENTE DE OBRAS PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
CHIMBOTE

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al Sr. FERNANDO ROSALES BRIONES identificado con DNI No. 45840875 y código de matrícula No 7000584886 estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTION MUNICIPAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL AREA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA 2021

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución, a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitar la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de Investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Municipalidad Provincial del Santa
Red de Tránsito Documentario



Documento: 300025 141-2001
Recepcionado: 21/10/2021 09:20:03
Páginas: 1

Anexo 06.

Base de datos.

	D1. Tiempo en atención										D2. Trato percibido								D3 Confianza							
	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL	promedio	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL	promedio	17	18	19	20	TOTAL	promedio
E1	5	4	4	3	2	1	4	2	25	3.13	1	4	1	3	4	5	4	2	24	3.00	4	1	1	3	9	2.25
E2	5	1	5	5	5	5	5	5	36	4.50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	4	5	5	19	4.75
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	3	2	4	4	4	4	4	4	29	3.63	4	4	4	4	16	4.00
E4	4	5	4	3	4	4	4	4	32	4.00	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3.88	4	4	4	4	16	4.00
E5	5	4	5	5	4	5	5	5	38	4.75	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	20	5.00	
E6	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4.75	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4.88	5	5	5	5	20	5.00
E7	4	5	5	5	5	4	4	5	37	4.63	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	20	5.00
E8	4	4	2	2	2	2	2	2	20	2.50	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2.00	2	2	2	2	8	2.00
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	12	3.00
E10	2	5	2	3	3	3	2	2	22	2.75	4	3	3	4	3	2	4	3	26	3.25	3	3	3	3	12	3.00
E11	3	5	4	3	2	2	3	1	23	2.88	3	3	3	3	2	2	3	3	22	2.75	2	2	2	3	9	2.25
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00	1	1	1	1	4	1.00
E13	4	5	4	4	4	4	3	2	30	3.75	3	2	2	4	4	4	4	3	26	3.25	5	2	4	4	15	3.75
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	20	5.00
E15	3	4	3	3	4	3	3	3	26	3.25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	12	3.00
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	3	2	4	2	23	2.88	3	2	1	1	7	1.75
E17	3	5	4	3	5	4	5	4	33	4.13	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4.88	5	5	5	4	19	4.75
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	20	5.00
E19	1	1	1	1	1	4	1	1	11	1.38	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00	1	1	1	1	4	1.00
E20	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3.50	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3.25	3	3	3	3	12	3.00
E21	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3.63	3	4	3	3	3	3	4	4	26	3.25	3	3	3	4	13	3.25
E22	1	5	2	1	2	4	2	1	18	2.25	2	4	4	5	4	4	1	2	26	3.25	5	4	2	5	16	4.00
E23	2	4	1	1	3	3	2	5	21	2.63	2	2	2	2	2	2	3	1	16	2.00	3	2	2	3	10	2.50
E24	2	4	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	2	2	3	2	3	2	2	19	2.38	3	2	3	4	12	3.00
E25	3	5	2	3	4	3	1	1	22	2.75	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3.50	2	2	3	3	10	2.50
E26	3	5	2	2	3	2	3	2	22	2.75	4	3	3	2	2	2	4	2	22	2.75	2	2	2	3	9	2.25
E27	5	5	2	2	3	2	3	1	23	2.88	4	2	3	2	3	3	4	3	24	3.00	3	4	3	3	13	3.25
E28	4	5	3	3	3	4	3	1	26	3.25	3	1	2	2	2	2	3	3	18	2.25	3	2	2	3	10	2.50
E29	5	5	2	2	2	2	1	2	21	2.63	4	3	4	4	3	3	4	3	28	3.50	3	2	2	4	11	2.75
E30	4	5	2	3	3	3	2	2	24	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	12	3.00
E31	3	4	2	3	4	3	1	1	21	2.63	3	4	3	2	3	2	4	4	25	3.13	1	3	2	2	8	2.00
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	20	5.00
E33	4	5	4	4	3	3	3	1	27	3.38	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25	3	3	3	3	12	3.00
E34	3	3	2	4	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	12	3.00
E35	4	5	3	3	2	2	2	1	22	2.75	2	3	3	2	3	2	2	1	18	2.25	2	3	3	3	11	2.75
E36	5	4	5	5	5	4	2	4	34	4.25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	4	4	4	4	16	4.00
E37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	5	4	4	4	2	4	5	4	32	4.00	4	4	4	4	16	4.00
E38	1	5	4	1	1	1	1	1	15	1.88	1	2	3	2	2	2	2	1	15	1.88	1	3	2	1	7	1.75
E39	2	5	2	3	3	3	2	3	23	2.88	4	3	3	3	3	2	4	1	23	2.88	2	3	3	2	10	2.50
E40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	4	4	4	4	16	4.00
E41	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4.50	5	4	4	5	5	4	4	4	35	4.38	4	4	4	4	16	4.00
E42	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4.13	4	4	4	4	4	4	5	3	32	4.00	4	5	4	3	16	4.00
E43	2	4	2	2	2	2	2	2	18	2.25	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2.88	3	2	2	2	9	2.25
E44	5	5	2	3	2	4	5	2	28	3.50	1	3	3	3	3	3	4	3	23	2.88	3	3	3	3	12	3.00
E45	3	4	1	3	3	4	4	4	26	3.25	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3.25	3	3	3	4	13	3.25
E46	1	5	4	1	2	4	4	4	25	3.13	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.13	4	4	4	4	16	4.00
E47	3	4	3	3	4	3	3	3	26	3.25	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3.25	3	3	3	3	12	3.00
E48	5	4	2	2	3	1	1	2	20	2.50	3	4	3	3	2	2	4	4	25	3.13	3	3	3	3	12	3.00
E49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00	5	5	5	5	20	5.00
E50	3	5	3	2	4	3	2	2	24	3.00	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3.75	4	3	3	4	14	3.50

	D1. Servicios Municipales									D2. Capacidad de respuesta								D3. Plan Operativo anual								Plan estrategico institucional													
	1	2	3	4	5	6	TOTAL	promedio	7	8	9	10	11	12	13	14	TOTAL	Promedio	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL	Promedio	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL	Promedio	
E1	2	4	3	4	5	3	21	3.50	3	5	5	3	3	3	4	3	29	3.63	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00		
E2	4	3	1	3	4	2	17	2.83	1	4	4	2	2	3	1	2	19	2.38	3	1	2	2	2	2	2	2	16	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2.00	
E3	2	3	4	5	3	2	19	3.17	4	5	3	2	4	4	2	2	26	3.25	4	2	2	2	2	2	2	4	20	2.50	2	2	4	4	4	4	4	28	3.50		
E4	2	3	5	4	3	2	19	3.17	4	4	3	2	4	4	3	2	26	3.25	4	3	2	2	2	2	3	4	23	2.88	3	3	4	3	4	4	3	4	28	3.50	
E5	2	4	3	5	4	3	21	3.50	3	5	4	3	3	3	4	3	28	3.50	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E6	3	3	4	5	4	4	23	3.83	4	5	4	4	2	3	3	4	29	3.63	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E7	2	3	2	2	3	2	14	2.33	2	2	3	2	2	2	3	3	19	2.38	2	3	3	2	2	2	2	2	18	2.25	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2.00	
E8	3	4	4	4	4	4	23	3.83	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3.88	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3.25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E9	3	3	3	4	5	3	21	3.50	3	4	3	5	5	3	3	3	29	3.63	2	2	2	2	2	4	3	3	21	2.63	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E10	4	3	1	4	4	2	18	3.00	4	3	1	4	4	2	2	3	23	2.88	2	2	3	3	4	2	2	2	20	2.50	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2.00	
E11	2	4	4	5	3	2	20	3.33	2	4	4	5	3	2	4	4	28	3.50	3	3	3	3	3	2	2	4	23	2.88	4	4	4	2	2	4	4	4	28	3.50	
E12	2	3	4	4	3	2	18	3.00	2	3	4	4	3	2	4	4	26	3.25	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.13	3	4	4	3	3	4	3	4	28	3.50	
E13	3	3	3	5	4	3	21	3.50	3	4	5	4	4	2	3	3	28	3.50	2	2	2	2	2	2	3	3	19	2.38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E14	3	3	4	5	4	4	23	3.83	2	2	2	3	4	2	2	2	18	2.25	3	3	2	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
E15	2	2	2	2	3	2	13	2.17	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3.88	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2.00	
E16	4	4	4	4	4	4	24	4.00	3	4	5	4	4	2	3	3	28	3.50	3	1	2	2	2	2	2	2	16	2.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
E17	3	4	3	5	5	3	23	3.83	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2.25	4	2	2	2	2	2	2	4	20	2.50	3	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3.25
E18	4	3	1	4	4	2	18	3.00	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3.88	4	3	2	2	2	2	3	4	23	2.88	3	3	3	4	3	2	2	2	22	2.75	
E19	2	4	4	5	3	2	20	3.33	3	5	5	3	3	3	4	3	29	3.63	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	2	2	2	22	2.75	
E20	3	3	4	4	3	2	19	3.17	1	4	4	2	2	3	1	2	19	2.38	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.13	
E21	2	3	3	5	4	3	20	3.33	4	5	3	2	4	4	2	2	26	3.25	2	3	3	2	2	2	2	2	18	2.25	2	2	2	2	2	2	3	3	19	2.38	
E22	3	3	4	5	4	4	23	3.83	4	4	3	2	4	4	3	2	26	3.25	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3.25	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3.63	
E23	2	2	2	2	3	2	13	2.17	3	5	4	3	3	3	4	3	28	3.50	2	2	2	2	4	3	3	3	21	2.63	4	4	3	4	4	2	2	2	25	3.13	
E24	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	5	4	4	2	3	3	4	29	3.63	2	2	3	3	4	2	2	2	20	2.50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
E25	3	4	3	5	5	3	23	3.83	2	2	3	2	2	2	3	3	19	2.38	3	3	3	3	3	2	2	4	23	2.88	3	3	3	3	3	3	2	2	22	2.75	
E26	4	3	1	4	4	2	18	3.00	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3.88	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.13	2	2	2	2	2	3	3	3	19	2.38	
E27	4	4	4	5	3	2	22	3.67	3	4	5	4	4	2	3	3	28	3.50	2	2	2	2	2	2	3	3	19	2.38	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.13	
E28	2	3	4	4	3	2	18	3.00	2	2	2	3	2	2	2	3	18	2.25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.13	
E29	3	3	3	5	4	3	21	3.50	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3.88	3	4	2	3	3	3	3	4	2	24	3.00	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2.25
E30	3	3	4	4	4	4	22	3.67	4	3	2	3	4	4	5	4	29	3.63	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	2	2	4	4	4	4	3	3	26	3.25	
E31	2	2	2	2	3	2	13	2.17	3	4	3	5	5	3	3	3	29	3.63	3	1	2	2	2	2	2	2	16	2.00	3	3	4	3	4	4	3	3	27	3.38	
E32	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	3	1	4	4	2	2	3	23	2.88	4	2	2	2	2	2	2	4	20	2.50	3	3	3	3	3	3	3	2	2	22	2.75
E33	3	4	3	5	5	3	23	3.83	2	4	4	5	3	2	4	4	28	3.50	4	3	2	2	2	2	3	4	23	2.88	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25	
E34	4	3	1	4	4	2	18	3.00	2	3	4	4	3	2	4	4	26	3.25	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	2	2	2	2	2	2	3	4	19	2.38	
E35	3	4	4	5	3	2	21	3.50	2	4	4	5	3	2	4	4	28	3.50	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E36	3	3	4	4	3	2	19	3.17	2	3	4	4	3	2	4	4	26	3.25	2	3	3	2	2	2	2	2	18	2.25	2	3	3	4	3	4	4	3	26	3.25	
E37	2	3	3	5	4	3	20	3.33	3	5	5	3	3	3	4	3	29	3.63	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3.25	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2.88	
E38	3	3	4	5	4	4	23	3.83	1	4	4	2	2	3	1	2	19	2.38	2	2	2	2	4	3	3	3	21	2.63	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E39	2	2	2	2	3	2	13	2.17	4	5	3	2	4	4	2	2	26	3.25	2	2	3	3	4	2	2	2	20	2.50	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13	
E40	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	3	2	4	4	3	2	26	3.25	3	3	3	3	3	2	2	4	23	2.88	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2.13	
E41	3	4	2	5	5	3	22	3.67	3	5	4	3	3	3	4	3	28	3.50	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.13	4	4	2	4	4	4	4	4	30	3.75	
E42	4	3	1	4	4	2	18	3.00	4	5	4	4	2	3	3	4	29	3.63	2	2	2	2	2	2	3	3	19	2.38	4	4	3	3	4	4	3	4	29	3.63	
E43	2	4	4	5	3	2	20	3.33	2	2	3	2	2	2	3	3	19	2.38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E44	3	3	4	4	3	2	19	3.17	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3.88	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
E45	2	3	3	5	4	3	20	3.33	3	4	3	5	5	3	3	3	29	3.63	3	1	2	2	2	2	2	2	16	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2.00	
E46	3	3	4	5	4	4	23	3.83	4	3	1	4	4	2	2	3	23	2.88	4	2	2	2	2	2	2	4	20	2.50	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2.88	
E47	2	2	2	2	3	2	13	2.17	2	4	4	5	3	2	4	4	23	3.50	4	3	2	2	2	2	3	4	23	2.88	3	3	3								

Anexo 07.

Prueba de Normalidad

Resultados de la prueba de normalidad entre las variables Gestión Municipal y satisfacción del usuario

		Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
		Estadístico	Gl.	Sig.
V1.	Gestión Municipal	.119	50	.006
V2.	Satisfacción del usuario	.119	50	.004

Interpretación

Los resultados del p – valor (sig) son: para las variables gestión municipal y satisfacción del usuario $p < 0.05$. Por lo tanto, se aceptan que los datos no presentan una distribución normal, por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica de Spearman.

Resultados de la prueba de normalidad entre la variable gestión municipal y la dimensión tiempo en atención al usuario

		Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
		Estadístico	Gl.	Sig.
V1.	Gestión Municipal	.119	50	.001
D1.	Tiempo en atención	.126	50	.047

Interpretación

Los resultados del p – valor (sig) para la variable gestión municipal $p < 0.05$ y para la dimensión atención al usuario $p < 0.05$. Por lo tanto, se aceptan que los datos no presentan una distribución normal, por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica rho de Spearman.

Resultados de la prueba de normalidad entre la variable Gestión Municipal y la dimensión trato percibido

		Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
		Estadístico	Gl.	Sig.
V1.	Gestión Municipal	.119	50	.076
D2.	Trato percibido	.155	50	.004

Interpretación

Los resultados del p – valor (sig) para la variable gestión municipal $p > 0.05$ y para la dimensión trato percibido es $p < 0.05$. razón por lo que se aceptan que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se aplicará una prueba de correlación no paramétrica de Spearman (Rho)

Resultados de la prueba de normalidad entre la variable Gestión Municipal y la dimensión confianza

		Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
		Estadístico	Gl.	Sig.
V1.	Gestión Municipal	.119	50	.076
D2.	Trato percibido	.147	50	.009

Interpretación

Los resultados del p – valor (sig) para la variable gestión municipal $p > 0.05$ y para la dimensión confianza es $p < 0.05$. razón por lo que se aceptan que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se aplicará una prueba de correlación no paramétrica de Spearman (Rho). Prueba de Similitud - Turnitin