



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad
de la región Junín 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Espinal Martinez, Kely Margot (ORCID: 0000-0003-2714-9828)

ASESORA:

Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina (ORCID: 0000-0003-0194-8891)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y salud, por permitirme llegar hasta este momento tan añorado por los momentos difíciles que me han dado fortaleza para continuar mi carrera profesional. A mi pequeña Samantha, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Infinitas gracias a Dios, por su generosidad, por concederme fortaleza, valor y paciencia para culminar esta etapa profesional, a la Universidad César Vallejo por la oportunidad que me ha brindado y de manera especial a nuestra asesora Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco, al Dr. Juan Méndez Vergaray, por su valioso aporte en la tesis. Finalmente agradezco a toda mi familia, amigas y amigos por demostrarme que todo es posible.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	ix
Resumen	xiii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Inconstantes y Operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
V. RESULTADOS	16
VI. DISCUSIÓN	63
VII. CONCLUSIONES	65
VIII. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS	67
ANEXOS	70

Índice de tablas

Tabla 1	Gestión pública	16
Tabla 2	Satisfacción al ciudadano	17
Tabla 3	Considera que la misión de la entidad está orientada al ciudadano	18
Tabla 4	Conoce la visión de la entidad	19
Tabla 5	Considera que esta visión contribuye al mejor servicio al ciudadano	20
Tabla 6	Sabe cuántos objetivos estratégicos tiene el plan estratégico institucional	21
Tabla 7	Tiene conocimiento si los objetivos estratégicos han sido elaborados de manera participativa	22
Tabla 8	Relaciona a algún objetivo con la satisfacción de la población	23
Tabla 9	Cree que las acciones estratégicas del PEI conducen a la misión y visión de la entidad	24
Tabla 10	Considera que las acciones estratégicas aprobadas en el PEI toman en cuenta el bienestar de la población	25
Tabla 11	Sabe cómo se planifica el plan operativo institucional	26
Tabla 12	Conoce que se programa en el POI de su entidad	27
Tabla 13	Sabe si lo programado en el POI beneficia al ciudadano	28
Tabla 14	Conoce si se realiza el seguimiento al cumplimiento del POI	29
Tabla 15	Sabe sobre la formulación del presupuesto público	30
Tabla 16	Conoce que recursos incluye el presupuesto público	31
Tabla 17	Considera que los recursos del PP benefician a la población	32

Tabla 18	Cree que hay un control a los recursos provenientes del PP	33
Tabla 19	Considera importante que exista una retroalimentación para mejorar el PP	34
Tabla 20	Cree que los recursos del PP son utilizados debidamente por las entidades	35
Tabla 21	Considera que hay un adecuado seguimiento a los recursos del PP	36
Tabla 22	Sabe si los recursos del PP priorizan la satisfacción del ciudadano	37
Tabla 23	¿Consideras que la atención que recibes en la municipalidad es amable?	38
Tabla 24	¿Crees que los trabajadores de la municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo?	39
Tabla 25	¿Consideras que existe una buena comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la municipalidad?	40
Tabla 26	¿Crees que la municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos?	41
Tabla 27	¿Has apreciado acciones proactivas en los funcionarios de la municipalidad?	42
Tabla 28	¿Consideras que los medios de comunicación que utiliza la municipalidad son masivos?	43
Tabla 29	¿Crees que existe un compromiso de los funcionarios de la municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos?	44
Tabla 30	¿Consideras que los servicios que brinda la municipalidad son de calidad?	45
Tabla 31	¿Tiene confianza en los trámites que realiza en el municipio?	46

Tabla 32	¿Considera que la municipalidad cumple con la ley de transparencia?	47
Tabla 33	¿Tiene conocimiento de que aspectos debe informar la municipalidad en el marco de la transparencia?	48
Tabla 34	¿Siente seguridad en cuanto al trabajo que realiza el municipio?	49
Tabla 35	¿Considera que el trabajo que realiza la municipalidad lo hace con profesionalismo?	50
Tabla 36	¿Para usted es importante la transparencia en gestión de municipalidad?	51
Tabla 37	¿Reconoce y confía en la labor que viene cumpliendo la municipalidad?	52
Tabla 38	¿Se siente conforme con la atención que le da la municipalidad en cuento a su solicitud de atención?	53
Tabla 39	¿Siente que sus problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas?	54
Tabla 40	¿Considera que existe disponibilidad en la atención que brinda el municipio?	55
Tabla 41	¿Ha apreciado si hay un proceso de mejoramiento en la atención por parte de la municipalidad en los últimos dos años?	56
Tabla 42	¿Cree que existe una capacidad de respuesta por parte de la municipalidad a los requerimientos de ciudadanos?	57
Tabla 43	Estadístico de normalidad	58
Tabla 44	Cruzada 1. Gestión pública *versus* satisfacción al ciudadano	59
Tabla 45	Cruzada 2. Plan Estratégico institucional *Versus*	60

	satisfacción al ciudadano	
Tabla 46	Cruzada 3. Plan operativo institucional *Versu* satisfacción al ciudadano	61
Tabla 47	Cruzada 4. Formulación del presupuesto público *Satisfacción al ciudadano	62

Tabla de figuras

Fig. 1	Gestión pública	16
Fig. 2	Satisfacción al ciudadano	17
Fig. 3	Misión de la entidad está orientada al ciudadano	18
Fig. 4	Conoce la visión de la entidad	19
Fig. 5	Visión contribuye al mejor servicio al ciudadano	20
Fig. 6	Objetivos estratégicos tiene el plan estratégico institucional	21
Fig. 7	Conocimiento si los objetivos estratégicos han sido elaborados de manera participativa	22
Fig. 8	Objetivo con la satisfacción de la población	23
Fig. 9	Acciones estratégicas del PEI conducen a la misión y visión de la entidad	24
Fig. 10	Acciones estratégicas aprobadas en el PEI toman en cuenta el bienestar de la población	25
Fig. 11	Planificación el plan operativo institucional	26
Fig. 12	Programa en el POI de su entidad	27
Fig. 13	Programación en el POI beneficia al ciudadano	28
Fig. 14	Seguimiento al cumplimiento del POI	29
Fig. 15	Formulación del presupuesto público	30
Fig. 16	Recursos incluye el presupuesto público	31
Fig. 17	Recursos del PP benefician a la población	32
Fig. 18	Control a los recursos provenientes del PP	33
Fig. 19	Retroalimentación para mejorar el PP	34
Fig. 20	Recursos del PP son utilizados debidamente por las entidades	35
Fig. 21	Adecuado seguimiento a los recursos del PP	36

Fig. 22	Recursos del PP priorizan la satisfacción del ciudadano	37
Fig. 23	Atención que recibes en la municipalidad es amable	38
Fig. 24	Trabajadores de la municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo	39
Fig. 25	Comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la municipalidad	40
Fig. 26	Municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos	41
Fig. 27	Acciones proactivas en los funcionarios de la municipalidad	42
Fig. 28	Medios de comunicación que utiliza la municipalidad son masivos	43
Fig. 29	Compromiso de los funcionarios de la municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos	44
Fig. 30	Servicios que brinda la municipalidad son de calidad	45
Fig. 31	Trámites que realiza en el municipio	46
Fig. 32	Municipalidad cumple con la ley de transparencia	47
Fig. 33	Aspectos debe informar la municipalidad en el marco de la transparencia	48
Fig. 34	Seguridad en cuanto al trabajo que realiza el municipio	49
Fig. 35	Trabajo que realiza la municipalidad lo hace con profesionalismo	50
Fig. 36	Transparencia en gestión de municipalidad	51
Fig. 37	Labor que viene cumpliendo la municipalidad	52
Fig. 38	Atención que le da la municipalidad en cuento a su solicitud de atención	53

Fig. 39	¿Siente que sus problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas	54
Fig. 40	Disponibilidad en la atención que brinda el municipio	55
Fig. 41	Proceso de mejoramiento en la atención por parte de la municipalidad en los últimos dos años	56
Fig. 42	Capacidad de respuesta por parte de la municipalidad a los requerimientos de ciudadanos	57

Resumen

La gestión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, la identificación y análisis de las necesidades y expectativas fueron la base primordial para que se diseñen los servicios. En general, las actuaciones en la administración pública. El objetivo general fue determinar la relación existente entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad provincial de la región Junín 2022. En los resultados de la prueba Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,930, determinando que existe una relación significativa altamente positiva entre las inconstantes la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, lo que se concluye que los resultados logrados fueron consecuencias de la aplicación de instrumentos para obtener información de las inconstantes: Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín. Los instrumentos constan de 42 ítems de los cuales se aplicó a 54 funcionarios de una municipalidad, que ha permitido estudiar y ver la percepción que tiene el ciudadano referente a la atención por parte de la municipalidad.

Palabras claves: Gestión pública, plan estratégico, plan operativo, presupuesto público, satisfacción del ciudadano.

Abstract

Public management is significantly related to citizen satisfaction in a municipality in the Junín region, the identification and analysis of needs and expectations were the primary basis for services to be designed. In general, actions in public administration. The general objective was to determine the relationship between public management and citizen satisfaction in a provincial municipality in the Junín region 2022. In the results of Spearman's Rho test, a value of 0.930 was obtained, determining that there is a highly positive significant relationship between inconsistent public management and citizen satisfaction in a municipality of the Junín region, which concludes that the results achieved were consequences of the application of instruments to obtain information from the inconsistencies: Public management and citizen satisfaction in a municipality in the Junín region. The instruments consist of 42 items of which were applied to 54 officials of a municipality, which has allowed to study and see the perception that the citizen has regarding the attention given by the municipality.

Keywords: Public management, strategic plan, operational plan, public budget, citizen satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha apreciado que la gestión pública en el Perú, incurre negativamente sobre el desempeño de propósitos y objetivos. Es decir, la administración pública en lo que respecta a la eficiencia y eficacia, asimismo las empresas, deben promover en colocar al usuario ciudadano en medio de solicitud de su organismo. Los gerentes y servidores públicos, para desarrollar sus funciones con todos los estándares establecidos acorde a normas legales vigentes, durante su gobierno deben impulsar el liderazgo, de condición que el compromiso perfeccionado logre una excelente satisfacción y seguridad en los individuos.

Los usuarios, tienen derecho a recibir una atención con eficiencia y eficacia. En tal sentido, para brindar una atención de alta aceptación, es interesante establecer lo que ésta incide y cuáles fueron los elementos hipotéticos, es decir para una eficiente gestión en la administración pública, y como resultado tengamos la satisfacción ciudadana, para ello se debe aplicar la meritocracia, amabilidad, compromiso, calidad de atención, transparencia, empatía, confianza y comunicación,

Al no cumplir los principios indicados, es que el municipio, se ha visto afectada, por el descontento de los ciudadanos, acerca que no obtienen superar las perspectivas acerca de que su administración no se realiza de manera adecuada.

Desde una perspectiva globalizada tenemos, a la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2014) en su estudio señaló, que los países de América Latina y el Caribe que hoy se encuentran en un dilema en relación al reto de avanzar en mejorar la calidad de vida de sus habitantes reconociendo el rol y participación del Estado y sus entidades como un eje primordial en el proceso de transformación para avalar un modelo de desarrollo con equidad, sustentable y justa. En este contexto, la perspectiva de la gestión pública en América Latina y el Caribe anhela ser un insumo importante que disponga una mirada integral y tome el pulso de los últimos avances y desafíos que tiene la región, relacionados principalmente a las finanzas públicas, el presupuesto, planificación y prospectiva para el impulso de herramientas de gestión pública los cuales son

importantes para la construcción institucional que se requiere para lograr el cambio estructural permitiendo la igualdad en los países.

Los países, principalmente los menos desarrollados, obedecen al Estado para el suministro de los bienes y servicios públicos, para mantener la ley y el orden, la defensa, la protección de los derechos de propiedad intelectual, buscando la equidad social, prestando servicios sociales, redistribuyendo los recursos, la educación y salud, y prestaciones del Estado en beneficio del ciudadano. La totalidad de estas acciones buscan como objetivo principal el desarrollo socioeconómico de los países, cuyo logro dependerá de la manera como se ejecuten estas funciones, es decir, de la gestión pública.

A nivel nacional tenemos a Ponce (2014) que señaló, que las ciencias sociales han incursionado en el tema de la gestión pública con un análisis más a fondo que supera el formalismo jurídico y los tecnicismos administrativos acerca de la modernización del Estado. Las instituciones públicas y la idoneidad de sus funcionarios han sufrido grandes cuestionamientos llegando hasta generar grados de conflictividad social, así mismo los casos de corrupción descubiertos son una evidencia y se convierten en un gran reto que tiene que asumir el Estado peruano, para fortalecer el pacto social con los ciudadanos. Estos hechos generaron un malestar en los ciudadanos impulsando establecer políticas y normas que contribuyan a mejorar la intervención priorizando una modernización del Estado, así como el fortalecimiento de las entidades de gobierno que se convertían en temas frecuentes en la historia de América Latina desde los inicios de su vida política independiente a los cuales el Perú no se encuentra ajena. Por lo tanto, buscar una adecuada y eficiente administración del Estado genera un gran interés en diversos especialistas, sobre todo aquellos de ciencias sociales, donde existe una perspectiva de análisis básicamente referido a aspectos normativos y legales de lo que hoy se denomina gestión pública.

El Instituto de Ciencias HEGEL (2021) tuvo un moderno enfoque que forma parte de la administración del Estado, el cual es acabar con la burocracia modernizando la estructura del gobierno a través de todas las entidades que la componen, como son los niveles sub nacionales entre los cuales se encuentra las municipalidades provinciales y en manera particular las ubicadas en la región Junín.

La gestión pública tiene como una de sus características enfocarse en la descentralización, priorizando la horizontalidad, implementando de bienes y servicios que producen las entidades del Estado la gestión de la calidad y aplicar el enfoque por resultados.

La municipalidad provincial en el año 2019 aprobó su plan estratégico institucional en el cual menciona, que ha iniciado un cambio para alcanzar resultados, asumiendo compromisos firmes de promover el bienestar de la ciudadanía, estableciendo políticas con integridad hacia la efectividad y calidad del servicio que le permita a la provincia un desarrollo integral y sostenible.

En la investigación se ha formulado el siguiente problema general a resolver ¿Hay relación hacia la administración pública y satisfacción ciudadana en una municipalidad la región Junín, 2022?, y también, se han definido los problemas específicos siguientes: (a) ¿Hay relación hacia el plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana en una municipalidad la región Junín?; (b) ¿Hay relación hacia el plan operativo institucional y satisfacción ciudadana en una municipalidad la región Junín?; (c) ¿Hay relación hacia el presupuesto público y satisfacción ciudadana en una municipalidad la región Junín?

Para ello se han considerado dimensiones e indicadores los cuales luego de la realización de la investigación permitirá determinar cómo se relacionan ambas. Para la inconstante independiente gestión pública, su análisis se centrará en tres dimensiones como son los planes estratégicos institucionales que se considerará cuatro indicadores siendo estos misión, visión, objetivos estratégicos y acciones estratégicas. Para la inconstante dependiente satisfacción del ciudadano se ha considerado tres dimensiones vinculadas principalmente a la atención del cliente, seguridad y capacidad de respuesta, las cuales tienen sus respectivos indicadores como son el compromiso, amabilidad, comunicación, confianza, calidad, seguridad, profesionalismo, transparencia, entrega en el plazo indicado, afirmación y recurso solucionar dificultades, mejoramiento y disponibilidad.

Para la justificación teórica se revisaron y analizaron teorías y conceptos básicos en el proceso de la pesquisa a gestión pública y satisfacción del ciudadano, pretendiendo que esta investigación sirva de aporte para futuras investigaciones.

La justificación práctica, desde el punto de vista investigativo busca ser una consulta para los funcionarios de una municipalidad de la región Junín, a fin de tener estrategias que permitan aplicarlas para el mejoramiento y fortalecer la gestión pública enfocada sobre el ciudadano, lo que tendrá como consecuencia mejorar la calidad de los servicios que brinda la municipalidad.

La justificación metodológica, la investigación empleó técnicas y métodos válidos y confiables que sirvan a otros investigadores, contribuyendo con posteriores investigaciones relacionadas al tema.

En tal sentido se plantea el objeto general: Comprobar la correlación existente hacia gestión pública y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín 2022, así mismo; se han definido los objetos específicos siguientes: (a) Comprobar la correlación existente hacia plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín; (b) Comprobar la correlación existente hacia plan operativo y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín; (c) Comprobar la correlación hacia el presupuesto público y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín.

La hipótesis general prevista: Hay correlación directa, hacia gestión pública y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín, 2022. Las hipótesis específicas son: (a) Hay correlación directa hacia plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín; (b) Hay correlación directa hacia plan operativo institucional y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín; (c) Hay correlación directa hacia presupuesto público y satisfacción ciudadana en una municipalidad de región Junín.

II. MARCO TEÓRICO

Se tiene diversidad de investigaciones académicas que tratan sobre, la administración pública y satisfacción el ciudadano, son inconstantes sumamente importantes en la gestión pública en las diferentes instancias del Estado, a continuación, se detalla algunos antecedentes del ámbito nacional e internacional.

Zegarra (2018) planteó como objetivo comprobar la perceptiva que apalean los asalariados de la administración de la gobernanza de región Apurímac baluarte céntrico con conexión a hallazgos de las actividades de intervención interna e incompatibilidad que gozan en el desarrollo de servicio público hacia el tiempo 2018, para lo cual empleo el tipo de pesquisa sustantiva básica, a través de niveles de estudios correlacionales, a la vez fue un proyecto descriptivo de correlacionales con cortadura transaccional, para lo cual empleó la estadística inferencial utilizando para ello la técnica de encuesta considerando a escalar de Likert, llegando a conclusiones que la inspección interna posee dependencia muy significativa y una dependencia efectiva moderada hacia gestión pública sobre 0.584, además señaló que la inspección interna asume dependencia significativa y dependencia efectiva moderada sobre planeamiento estratégico con 0.423, por otro lado se tiene que el administración interna asume dependencia significativa y una correlación efectiva con moderación hacia presupuesto en resultados sobre 0.570

Vizcarra (2017), realizo la pesquisa con la temática acerca de gestión y administración de provincias descentralizadas en contrataciones estatales y eficacia de obras consumadas durante los años del 2012 al 2016; la metodología del estudio era aplicada, de tipo cuantitativa, con muestra trabajada por un conjunto de datos que estuvieron terminadas con 96 empleados, la técnica que utilizó era la encuesta, el cuestionario constituyó el instrumento.

Asumiendo las conclusiones siguientes: (a) Se conceptuó la relación en eficacia de obras y gestión fue positiva hacia un nivel altísimo, (b) Determinó la relación positiva en eficacia técnica y gestión, (c) Las dimensiones hacia la relación era positiva en cuanto a gestión administrativa con nivel altísimo.

Hinostroza (2015), investigó la dependencia de satisfacción de las poblaciones con la gestión administrativa de un municipio del distrito de

Huancavelica; tomar el portante como fin del estudio, evaluación la dependencia de satisfacer de la ciudadanía con la gestión de la administración, en la contribución científica aplicó un método de estudio cuantitativo con esquema no experimental, en el que estipuló la existencia de un altísimo nivel de residentes desfavorables con mucho del 63% y el 22% con rango de indiferencia. En el que se concluyó que la satisfacción de residentes no fue tan beneficioso.

Arango (2019), analizó la personería de Medellín, como ente de control, buscando reconocer principalmente los efectos que tiene su estructura organizacional actual para la prestación de los servicios en la unidad de vigilancia de la conducta oficial, este estudio se fundamentó en un análisis con enfoque cualitativo, partiendo de la importancia que quienes conforman las estructuras organizacionales, son las personas, que en últimas son quienes toman las decisiones y quienes de forma positiva o negativa contribuyen a la prestación de los servicios de las instituciones. La participación de expertos que pertenecen a esta entidad, tomando en cuenta sus conocimientos y consideraciones de las diferentes perspectivas que abordó el estudio, posterior a ellos se realizó un proceso de análisis de resultados para luego de ellos, presentar las conclusiones de acuerdo a las consideraciones tanto de los participantes como del investigador. La investigación concluye que los servidores de la personería tienen conocimiento de sus funciones, las cuales se encuentran definidas en la constitución y la ley, además de enmarcarlas para su funcionalidad en el manual específico de funciones y competencias laborales, según el cargo.

Ludeña (2021) tuvo como objetivo general, analizar de forma comparativa si la participación ciudadana ha incidido en la elaboración del presupuesto participativo de los GAD'S cantonales de Tulcán, San Pedro de Huaca, Bolívar, Montúfar, Espejo y Mira. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptiva, de enfoque cuali-cuantitativo. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario con escala de Likert y llegó a la siguientes conclusiones que en los seis cantones de la provincia del Carchi, la mayoría de los ciudadanos tienen claro que su vinculación y participación en la elaboración del presupuesto participativo genera el mejoramiento permanente en la gestión de lo público y fortalece el poder ciudadano; sin embargo, no existe el interés y motivación para

que la ciudadanía participe en estos procesos. En tal sentido, se pretendió aportar una propuesta cuyo objeto fue el diseño de estrategias de participación que ayuden tanto a los GAD´S como a la ciudadanía hacer posible una mayor participación, motivación, involucramiento y acceso de los ciudadanos a los espacios de participación.

Según Ortiz (2017) las gestiones que se realizó a través de las entidades gubernamentales ya sean de nivel nacional o locales buscan brindar bienes y servicios públicos que formen una huella que debe ser positivo o negativo hacia los conciudadanos. Esto buscó hacia el marco de los derechos del ciudadano y ciudadana reciban servicios de calidad durante las gestiones que realizaron ante cualquier entidad estatal. Es por ello que la gestión pública tomó un rol protagónico en la eficacia de prestación que se brindó a los funcionarios.

Desde que se aprobó, el D.S. N°004-2013 PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, mediante el cual, se proyecta la visión de un Estado moderno, unitario y descentralista, orientado al ciudadano, eficiente, inclusivo y abierto; cuyo objetivo, fue orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido se tiene que existe un bajo desempeño del Estado, que genere desconfianza e insatisfacción ciudadana, esto debido a un inadecuado diseño de la estructura organizacional, ajena a la obtención de resultados para el ciudadano, partiendo que los planes que se realizaron no se articulan con las carencias en infraestructura, equipamiento y logística de las entidades, además de ello no se cuenta con una apropiada capacidad y gestión de procesos de los individuos que aseguren una eficiente atención al ciudadano y como consecuencia de ello generó una insatisfacción en ellos, aunado a una insuficiencia de procedimientos y sistematizaciones de servicio sobre averiguaciones y discernimiento hacia poblaciones para alcanzar mejores resultados.

La pandemia de COVID-19 que se dio a nivel mundial y por ende en nuestro país, saco a la luz las debilidades del Estado principalmente en los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, ya que debido al aislamiento se requería de servicios

sistematizados que permitieran continuar con las gestiones de los ciudadanos para su normal desarrollo, lo que hizo que como parte de las acciones reactivas todas las entidades tuvieron que explorar en el acceso a plataformas informáticas a fin de poder cubrir las necesidades de la población. La investigación consideró importante analizar esta inconstante tomando en cuenta sus dimensiones siendo estas las siguientes:

Planeamiento estratégico institucional (PEI); el CEPLAN en su calidad de ente rector aprobó la normativa correspondiente a la elaboración de los planes estratégicos de las entidades públicas, para lo cual aprobó la guía mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°00016-2019/CEPLAN/PCD, la misma que estableció el PEI, que fue un instrumento de gestión que definió la estrategia del pliego para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve. Estos objetivos se deben reflejar en resultados.

Plan operativo institucional (POI) fue una herramienta que estableció las actividades operativas e inversiones priorizadas vinculadas al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas institucionales aprobadas en el PEI del pliego. Su ejecución permitió producir bienes y servicios, realizando inversiones, en cada periodo anual, debe ser un insumo para la elaboración de la propuesta de presupuesto anual de la Unidad Ejecutora.

Presupuesto público, fue instrumento principal de manejo para el Estado, en el cual se definió como instrumento que, de manera anual, las diferentes políticas públicas hacia la determinación de intervención por el Estado en sociedad. Los presupuestos se definieron hacia la distribución de patrimonios de finanzas que la comunidad transmite al Estado mediante un sistema de tributación (Rodríguez & Arturo, 2018).

El 2013, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2021 promoviendo una gestión pública orientada a resultados para la ciudadanía, estableciendo que “a razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos mismos. El documento precisó la necesidad de invertir el orden de razonamiento habitual en la gestión pública en el Perú; en otras palabras, pasar

de un enfoque de oferta, supeditado a la racionalidad del Estado, a un enfoque de demanda, que parte de las necesidades y preferencias ciudadanas y busca agregar valor público en todas las intervenciones estatales.

El BID en el año 2018, mostró en su libro denominado “El fin del trámite eterno” obtuvo como resultado que el cuarenta y uno por ciento de ciudadanos peruanos requirió de cuatro acciones a más para satisfacer su gestión; el uso de herramientas de innovación e instrumentos de medición permitió generar evidencia sobre las oportunidades de mejoramiento tanto en la prestación de servicios a la ciudadanía, como en el mejoramiento de la gestión interna. Las gestiones digitales pueden solucionar muchos de los problemas de las burocracias modernas, son más rápidos (un 74% en promedio), más baratos de prestar cuestan entre el 1,5% y el 5% de lo que cuestan los trámites presenciales y menos vulnerables a la corrupción. Infortunadamente, su implementación y su uso en la región siguen siendo muy bajos: solamente el 7% de los ciudadanos reconoce haber hecho su último trámite en línea (Latinobarómetro, 2017).

A partir de la experiencia de la encuesta piloto, se lanzó la primera encuesta nacional para mejorar la gestión pública, cuyo periodo de aplicación fue entre febrero-marzo y julio-setiembre de 2020. Debido a la pandemia COVID-19 el proyecto debió adaptar su metodología al nuevo contexto. En total, se recopilieron 14, 051 encuestas de servidores públicos de los tres niveles de gobierno.

Los resultados de la encuesta vienen siendo socializados con los diferentes entes rectores de los sectores de sistemas administrativos, a fin de profundizar en las trabas identificadas y determinar oportunidades de mejoramiento, que fueron trabajados de manera conjunta con la secretaría de gestión pública. Asimismo, han servido como evidencia para varios de los instrumentos en los que trabaja la SGP, tales como la actualización de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la innovación pública y el monitoreo del desempeño institucional.

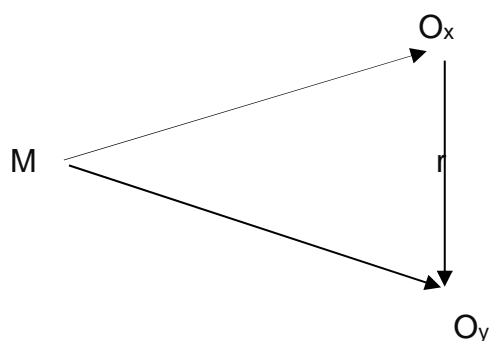
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Manejando una genealogía de estudio aplicada Álvarez (2021) cuando el estudio se sitúa a obtener un novedoso cimiento predestinado que acceda a tramitaciones de dificultades prácticas, este esquema de publicación fue no experimental, con alcance transaccional Álvarez (2021) cuando no hay operación de las inconstantes por parte del estudioso.

En el estudio se ha utilizado un diseño no experimental representativo, relacional y a la vez transversal. El diseño de la pesquisa admitió implantar un nivel o grado de vínculo que se da entre las inconstantes de investigación, (Hernández et al., 2014).

En la tesis se aplicó el subsiguiente esbozo hacia el diseño de la pesquisa:



Como sigue:

M = Muestra

Ox = Inconstante independiente: Gestión pública

Oy = Inconstante dependiente: Satisfacción del ciudadano

r = Correlación sobre inconstantes. Gestión pública - Satisfacción del ciudadano

3.2 Variables y Operacionalización

Inconstante 1: Gestión Pública inconstante independiente

Definición Conceptual

Sarabia (2018) la definió como un conjunto de acciones en el cual las entidades pretenden el beneficio de sus fines, objetivos y metas, que están enfocados por las políticas gubernamentales determinadas del Poder Ejecutivo.

Definición Operacional

Precisar la manera como las autoridades municipales mediante la planificación, programación y seguimiento realizan una gestión adecuada en beneficio de sus poblaciones.

Indicadores

- Conocer la misión y visión
- Objetivos estratégicos
- Normas establecidas
- Planificación
- Determinación del tiempo
- Seguimiento

Inconstante 2: Satisfacción del ciudadano

Según la Oficina de Organización para Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE (2017), señaló para satisfacción al ciudadano fue brindar el servicio de calidad de acuerdo a su expectativa deseada.

Definición Conceptual

Conocer la percepción ciudadana acerca del grado de satisfacción de la comunidad al recibir servicio que solicita un ciudadano del distrito de la provincia de Junín.

Indicadores

- Confianza

- Transparencia
- Profesionalismo
- Entrega en el plazo previsto
- Solución a los problemas
- Disponibilidad
- Servicio mejorado

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

El universo poblacional residió conformado con el personal que labora en distintas áreas de una municipalidad de la provincia de Junín que son de utilidad para la tesis y fueron 150 trabajadores, como a continuación se detallan:

- Alcalde y funcionarios 25
- Gerentes 50
- Otros empleados 75

Se destinó el muestreo probabilístico simple aleatorio, elección se estableció de acuerdo parten alcanzando a trabajar, en espacios con tentempié u otras horas pactadas para establecer los instrumentos del estudio.

El cómputo de la amplitud de muestra:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{\varepsilon^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

- N: Conformada por 150 personas entre varones y mujeres, que trabajan en las diferentes unidades orgánicas de la municipalidad.
- z: Valor en el gráfico normal estándar para un nivel de confianza del 90%, para lo cual le corresponde un valor de $z = 1.65$
- p: Proporción de varones que trabajan en la municipalidad provincial de Junín, para el caso del presente estudio se considera un valor $p = 0.55$.
- q: Proporción de mujeres que trabajan en las diferentes unidades orgánicas de la municipalidad provincial de Junín, para el caso del presente estudio, $q =$

0.45.

ϵ : Margen de error que existe en todo trabajo de investigación, su rango de variación es: $1\% \leq \epsilon \leq 10\%$, para el caso del presente trabajo se considera el valor de 0.9

Reemplazándose se obtuvo:

$$n = \frac{1.65^2 * 0.55 * 0.45 * 150}{0.09^2 * (150 - 1) + 1.65^2 * 0.45 * 0.55}$$

$$n = 54$$

Por lo tanto, se requiere de mínimo 54 personas para realizar la encuesta del presente trabajo de investigación. Con este valor se obtiene el factor de distribución de la muestra ($f_{dm} = \frac{n}{N} = 0.36$). con este valor se construye la tabla de la distribución de la muestra, lo que permite aplicar el muestreo estratificado

Para los trabajadores de la municipalidad 54 personas.

- Alcalde y funcionarios 9
- Gerencias 18
- Otros empleados 27

Las unidades de análisis fueron los trabajadores de una municipalidad de la región Junín.

Discernimientos de exclusión del estudio fueron:

- a. Individuos que no eran funcionarios del municipio
- b. Funcionarios que no apetecieron entrar en el estudio
- c. Funcionarios que no vivieron en el tiempo de aplicación de cuestionarios para el estudio.

Discernimientos de inclusión del estudio fueron:

- a. Funcionarios activos sea mujer o varón
- b. Funcionarios que de forma voluntaria accedieron entrar en la indagación
- c. Funcionarios nombrados o contratados
- d. Funcionarios que en el tiempo de ejecución del cuestionario no asistieron

3.4 Técnicas e instrumentos recolección datos

Para el metodólogo Hernández & Mendoza (2018), señalaron que técnicas se emplearon para coger indagaciones o fichas, registradas con sucesos cuantificables o calificables acerca los datos, mencionado en inconstantes de la tesis; constituyendo una presa de las anomalías, acaecimientos o acontecimientos de una concluyente realidad.

El instrumento fue el cuestionario Arbaiza (2014), afirmó que el cuestionario estuvo formado por números determinados de interrogantes que fueron redactadas en destino de las finalidades de la tesis, y pudieran ser aplicadas de manera personal, vía correo electrónico a los colaboradores.

3.5 Procedimientos

Se realizó las coordinaciones respectivas, con las autoridades pertinentes de una municipalidad de la región Junín, luego que la Universidad brindará una carta de presentación, la cual fue presentada y aceptada por la entidad pertinente. Después se brindó a los trabajadores el consentimiento informado, días antes de la concentración de cuestionarios de evaluación.

Luego se procedió a buscar información científica, en diversas bibliotecas virtuales, realizando la correcta citación y referenciación y redactar todos los antecedentes, las teorías conceptualizaciones diversas y actualizadas.

Entrando hacia la profundidad de la indagación se aplicó la encuesta como técnica.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.0 para Windows y para el análisis de los datos y medir el nivel de correlación de las inconstantes en estudio, la prueba de Rho de Spearman, aceptándose como significativo valor $p < 0.05$. A las inconstantes categóricas se les calculó estadísticos de resumen, porcentuales, histogramas, tablas, tasas, proporciones, considerando la estadística descriptiva y la inferencial.

Faraldo & Pateiro señalaron que la interpretación descriptiva fue un subconjunto de técnicas de números y esquemas para representar y hacer análisis

un conglomerado de antecedentes, sin necesidad de despegar soluciones (conclusiones) hacia la muestra al permanecer. En tal sentido, la temática se introdujo ciertas metodologías descriptivas primordiales, como la validación de tablas de periodicidades, la construcción de esquemas y las trascendentales medidas de descripción de centralización, dispersión y forma que permitió cumplir la representación de datos.

La estadística básica estuvo conformada por la información recopilada que se procesó en el Programa Estadístico SPSS versión 25 en español, obteniendo las tablas y Fig.s con información descriptiva.

La estadística inferencial fue para constatar las hipótesis planteadas se utilizó la distribución de Rho de Spearman, considerando que los datos recopilados se procesaron aplicando el método hipotético – deductivo, brindando aportes acordes a la realidad.

3.7. Aspectos éticos

Se destinó la confidencialidad en los encuestados en integridad a su circunstancia de ser humano, así mismo se respetó la situación actual de colaboradores en un municipio de la región Junín, con independencia de sexo, grupo económico, edad o tiempo de servicio en la institución municipal.

IV. RESULTADOS

Las derivaciones alcanzadas fueron resultado de la utilización de las interrogantes de instrumentos para la obtención de los datos de las inconstantes: gestión pública y satisfacción del ciudadano. El instrumento consta de 40 ítems y se aplicó a 54 personas entre hombres y mujeres de una municipalidad de la provincia de Junín.

Producto de las encuestas se ha obtenido el siguiente resultado:

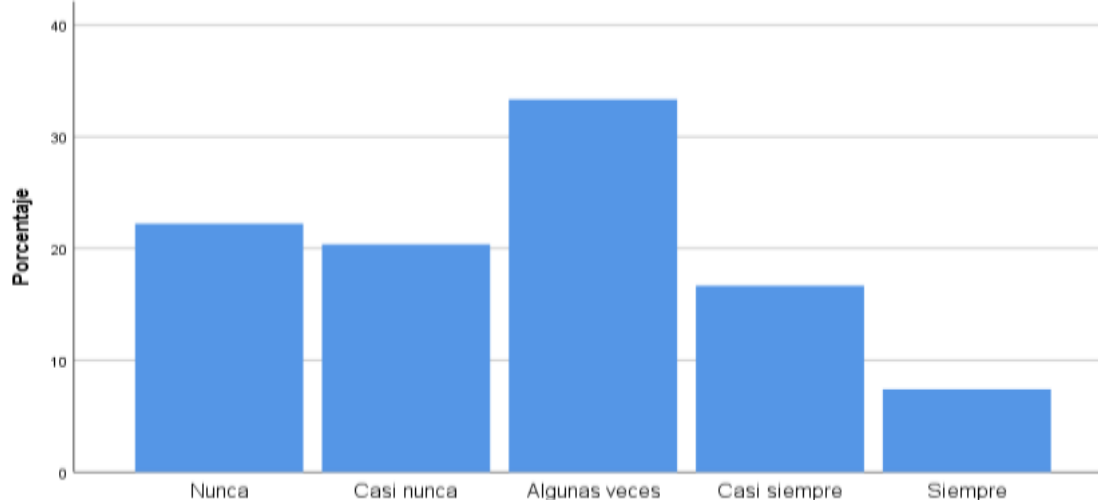
Tabla 1.

Gestión pública

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	12	22.2	22.2	22.2
Casi nunca	11	20.4	20.4	42.6
Algunas veces	18	33.3	33.3	75.9
Casi siempre	9	16.7	16.7	92.6
Siempre	4	7.4	7.4	100.0
Total	54	100.0	100.0	

Fig. 1.

Gestión pública



Análisis

Tabla y fig., se aprecia los datos de la distribución de frecuencia de la inconstante agrupada gestión pública, que del total (54) de los encuestados, el 22.2% (12) señalan la alternativa nunca, el 20.4% (11) indican la alternativa casi nunca, el 33,3% (18) señalan que algunas veces, el 16.7% (9), señalan la alternativa casi

siempre y solo el 7.4% (4), optan por la alternativa siempre conocen la gestión pública.

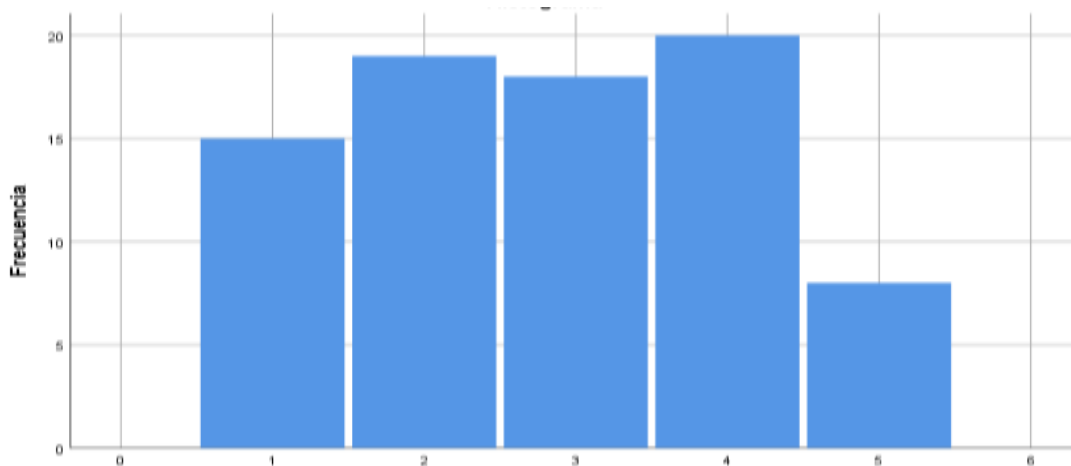
Tabla 2.

Satisfacción al ciudadano

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	10	18.8	18.8	18.8
Casi nunca	12	23.8	23.8	42.5
Algunas veces	11	22.5	22.5	65.0
Casi siempre	14	25.0	25.0	90.0
Siempre	7	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Fig. 1.

Satisfacción al ciudadano



Análisis

Tabla y fig., se aprecia los datos de la distribución de frecuencia de la inconstante agrupada gestión pública, que del total (54) de los encuestados, el 18.8% (10) señalan la alternativa nunca, el 23.8% (12) indican la alternativa casi nunca, el 22.5% (11) señalan que algunas veces, el 25% (14), señalan la alternativa casi siempre y solo el 10% (7), optan por la alternativa siempre.

Dimensión 1. Plan estratégico institucional

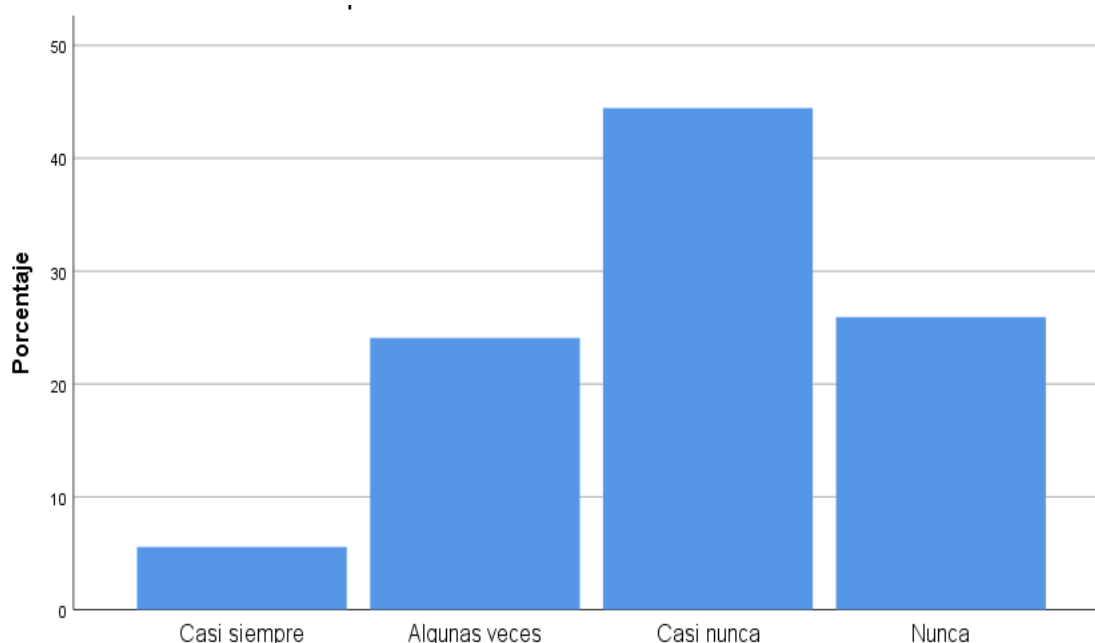
Tabla 3.

Considera que la misión de la entidad está orientada al ciudadano

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Casi siempre	3	5,6	5,6	5,6
Algunas veces	13	24,1	24,1	29,6
Casi nunca	24	44,4	44,4	74,1
Nunca	14	25,9	25,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 2.

Misión de la entidad está orientada al ciudadano



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a la misión de la entidad orientada al ciudadano, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 44.4% (24) indican la alternativa casi nunca, el 25.9% (14) señalan la alternativa nunca, el 24,1% (13) mencionan que algunas veces y finalmente el 5.6% (3), considera que casi siempre la misión de la entidad está orientada al ciudadano.

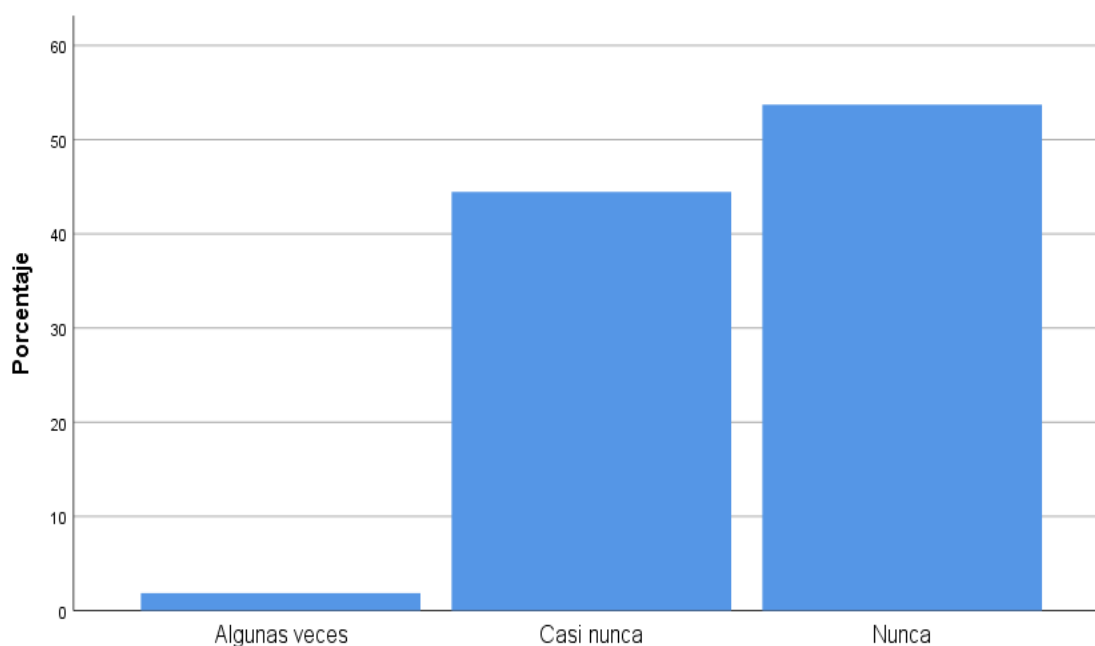
Tabla 4.

Conoce la visión de la entidad

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Algunas veces	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	24	44,4	44,4	46,3
Nunca	29	53,7	53,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 3.

Visión de la entidad



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si conoce la visión de la entidad, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 53.7 (29) indican la alternativa nunca, el 44.4% (24) optan por la alternativa casi nunca y tan solo el 1.9% (1) señala que algunas veces conoce la visión de la entidad.

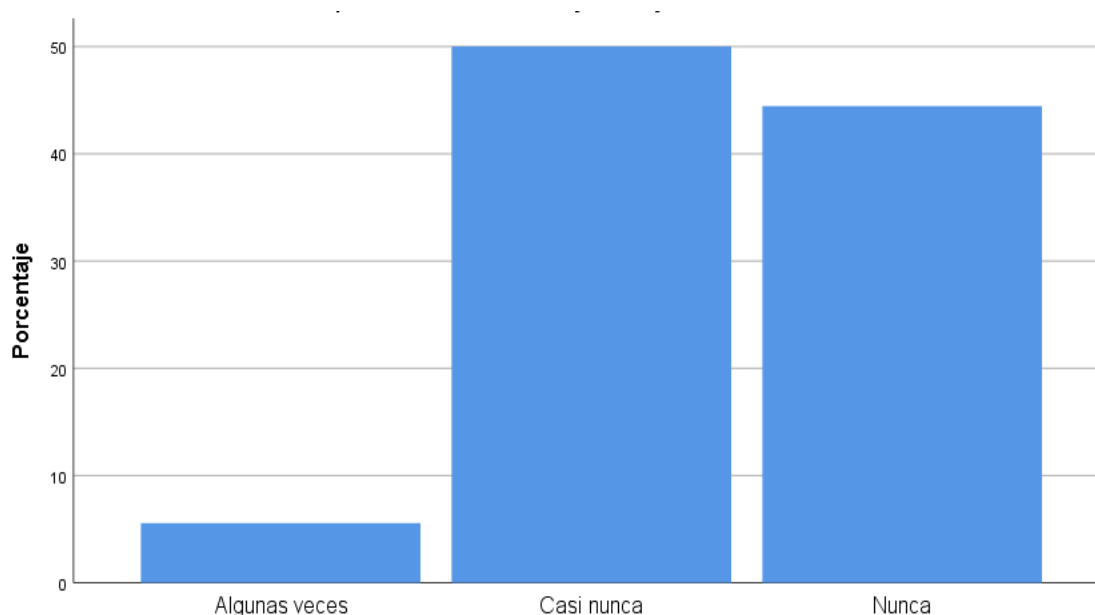
Tabla 5.

Considera que esta visión contribuye al mejor servicio al ciudadano

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Algunas veces	3	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	27	50,0	50,0	55,6
Nunca	24	44,4	44,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 4.

Visión contribuye al mejor servicio al ciudadano



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si la visión de la entidad contribuye al mejor servicio al ciudadano, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 50% (27) señalan la alternativa casi nunca, el 44.4% (24) mencionan que nunca y solo el 5.6% (3) consideran que algunas veces esta visión contribuye al mejor servicio al ciudadano.

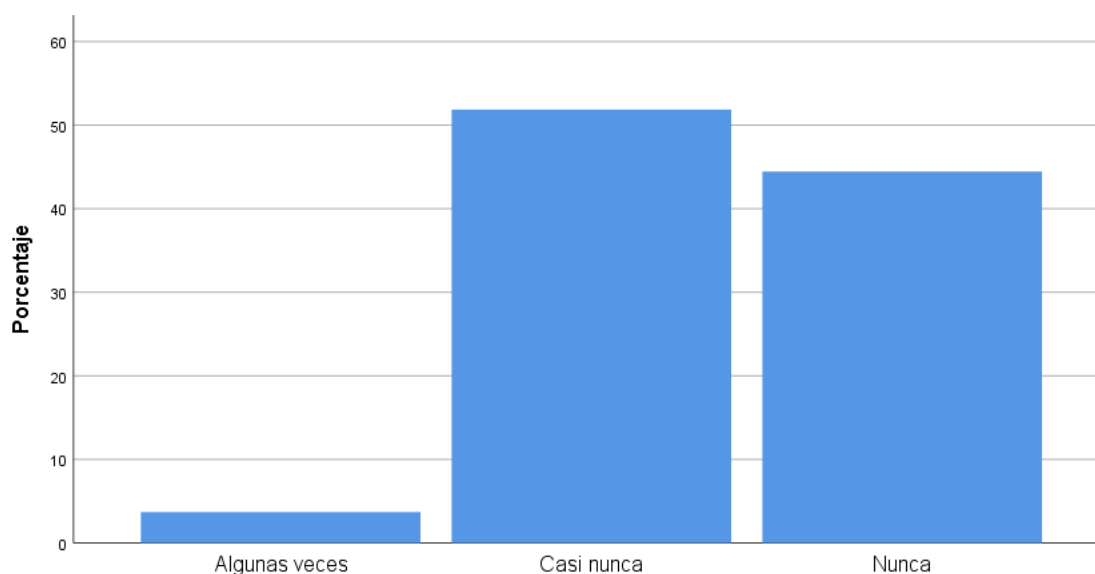
Tabla 6.

Sabe cuántos objetivos estratégicos tiene el plan estratégico institucional

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Algunas veces	2	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	28	51,9	51,9	55,6
Nunca	24	44,4	44,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 5.

Objetivos estratégicos tiene el plan estratégico institucional



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a los objetivos estratégicos tiene el plan estratégico institucional, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 51.9% (28) indican la alternativa casi nunca, el 44.4% (24) optan por la alternativa nunca y finalmente el 3.7% (2) consideran que algunas veces conocen cuántos objetivos estratégicos tiene el Plan Estratégico Institucional.

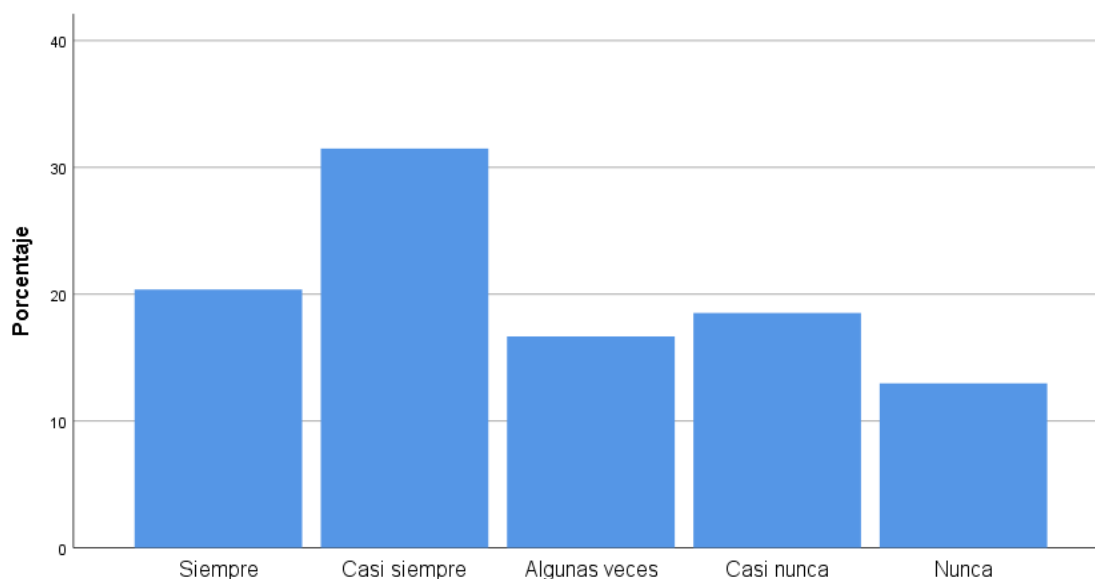
Tabla 7.

Tiene conocimiento si los objetivos estratégicos han sido elaborados de manera participativa

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Siempre	11	20,4	20,4	20,4
Casi siempre	17	31,5	31,5	51,9
Algunas veces	9	16,7	16,7	68,5
Casi nunca	10	18,5	18,5	87,0
Nunca	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 6.

Conocimiento si los objetivos estratégicos han sido elaborados de manera participativa



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente si tiene conocimiento sobre los objetivos estratégicos han sido elaborados de manera participativa, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 31.5% (17) mencionan la alternativa casi siempre, el 20.4% (11) señalan la alternativa siempre, el 18.5% (10) indican la alternativa casi nunca, el 16.7% (9) señalan la alternativa algunas veces y solo el 13% (7) consideran que nunca conocen si los objetivos

estratégicos han sido elaborados de manera participativa.

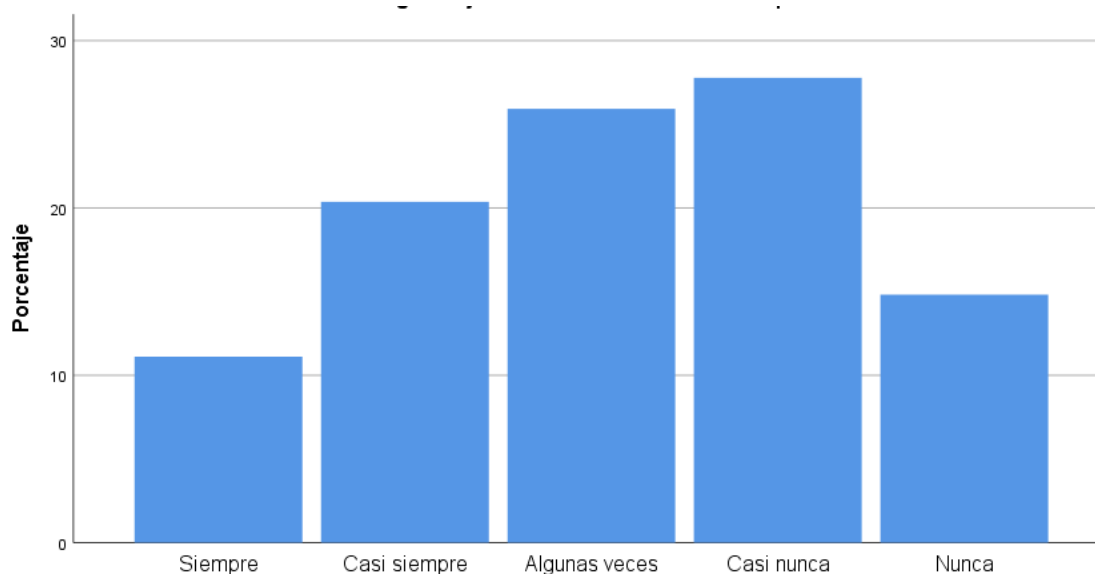
Tabla 8.

Relaciona a algún objetivo con la satisfacción de la población

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Siempre	6	11,1	11,1	11,1
Casi siempre	11	20,4	20,4	31,5
Algunas veces	14	25,9	25,9	57,4
Casi nunca	15	27,8	27,8	85,2
Nunca	8	14,8	14,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 7.

Objetivo con la satisfacción de la población



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si relaciona algún objetivo con la satisfacción de la población, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 27.8% (15) indican la alternativa casi nunca, el 25.9% (14) señalan la alternativa algunas veces, el 20.4% (11) indican la alternativa casi siempre, el 14.8% (8) optan por la alternativa nunca y solo el 11.1% (6) consideran

que siempre relacionan algún objetivo.

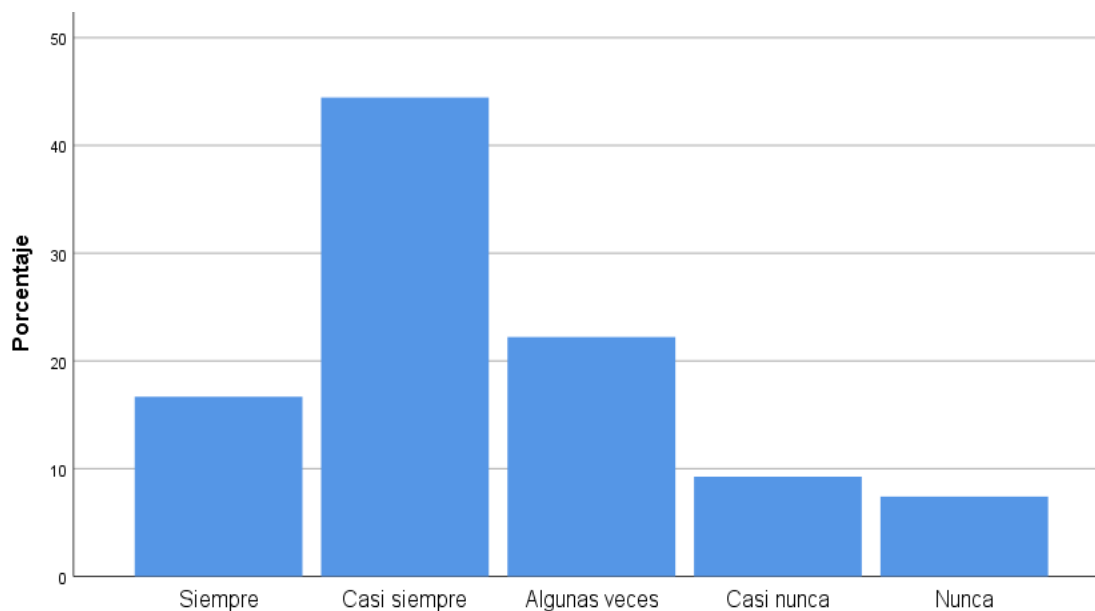
Tabla 9.

Cree que las acciones estratégicas del PEI conducen a la misión y visión de la entidad

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Siempre	9	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	24	44,4	44,4	61,1
Algunas veces	12	22,2	22,2	83,3
Casi nunca	5	9,3	9,3	92,6
Nunca	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 8.

Estratégicas del PEI conducen a la misión y visión de la entidad



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si cree que las acciones estratégicas del PEI conducen a la misión y visión de la entidad, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 44.4% (24) mencionan la alternativa casi siempre, el 22.2% (12) indican la alternativa algunas veces, el 16.7% (9) optan por

la alternativa siempre, el 9.3% (5) indican la alternativa casi nunca y finalmente el 7.4% (4) consideran que nunca creen que las acciones estratégicas.

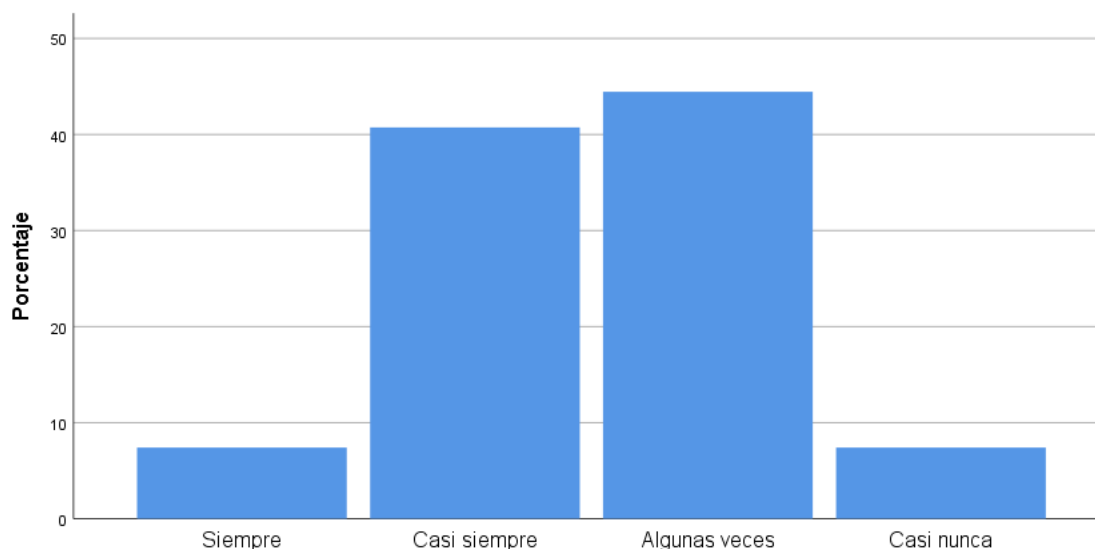
Tabla 10.

Considera que las acciones estratégicas aprobadas en el PEI toman en cuenta el bienestar de la población

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Siempre	4	7,4	7,4	7,4
Casi siempre	22	40,7	40,7	48,1
Algunas veces	24	44,4	44,4	92,6
Casi nunca	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 9.

Estratégicas aprobadas en el PEI toman en cuenta el bienestar de la población



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si considera que las acciones estratégicas aprobadas en el PEI toman en cuenta el bienestar de la población, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 44.4% (24) señalan la alternativa algunas veces, el 40.7% (22) indican la alternativa casi siempre, el 7.4% (4) optan por la alternativa siempre, el 7.4% (5) indican la alternativa casi

nunca e igualmente el 7.4% (4) restante considera que nunca las acciones estratégicas.

Dimensión 2. Plan operativo institucional

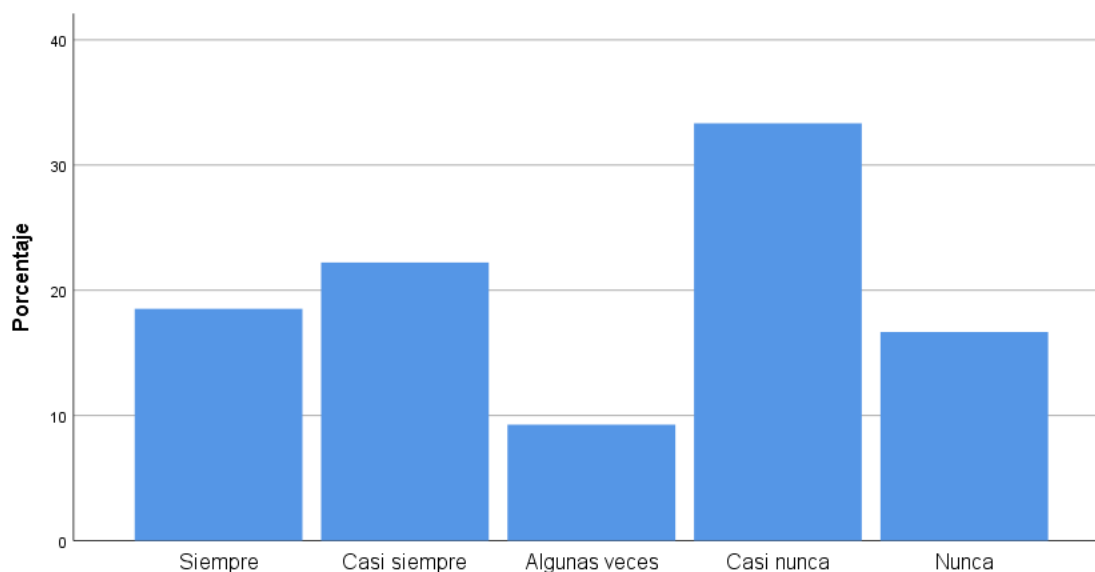
Tabla 11.

Sabe cómo se planifica el plan operativo institucional

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Siempre	10	18,5	18,5	18,5
Casi siempre	12	22,2	22,2	40,7
Algunas veces	5	9,3	9,3	50,0
Casi nunca	18	33,3	33,3	83,3
Nunca	9	16,7	16,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 10.

Se planifica el plan operativo institucional



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente se sabe cómo se planifica el Plan Operativo Institucional, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33,3% (18) mencionan la alternativa casi siempre, el 22,2% (12) indican la alternativa casi siempre, el 18,5% (10) optan por la alternativa siempre y

finalmente 9.3% (5) indican la alternativa algunas veces cómo se planifica.

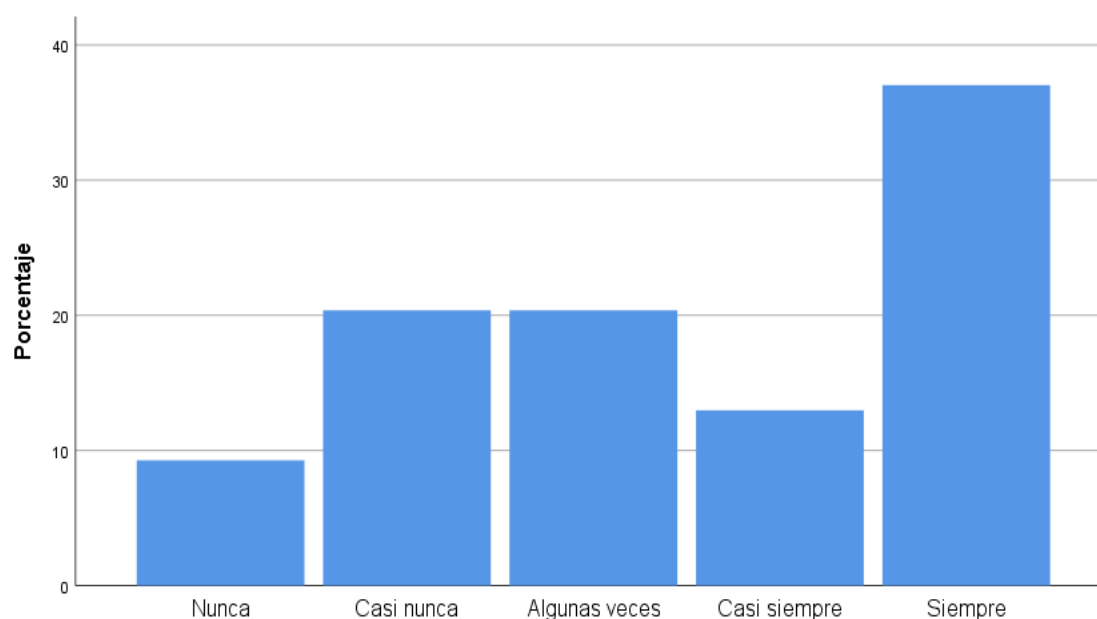
Tabla 12.

Conoce que se programa en el POI de su entidad

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	5	9,3	9,3	9,3
Casi nunca	11	20,4	20,4	29,6
Algunas veces	11	20,4	20,4	50,0
Casi siempre	7	13,0	13,0	63,0
Siempre	20	37,0	37,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 11.

Programa en el POI de su entidad



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si conoce que se programa en el POI de su entidad, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 37% (20) mencionan la alternativa siempre, el 22.4% (11) indican la alternativa algunas veces, el 22.4% (11) optan por la alternativa casi siempre y finalmente el 9.3% (5) indican la alternativa casi nunca conoce que se programa.

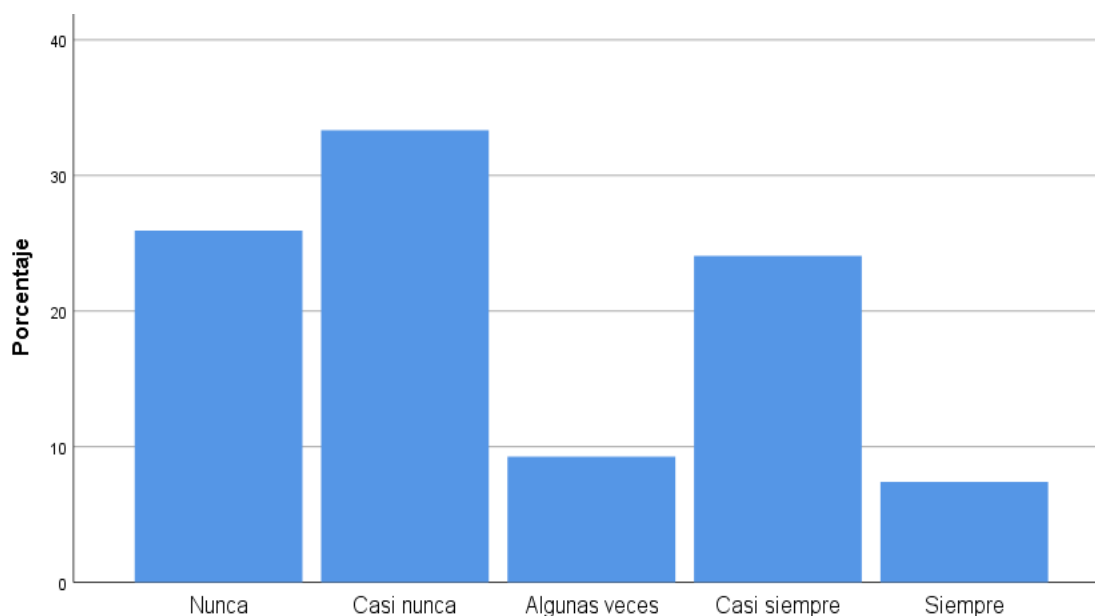
Tabla 13.

Sabe si lo programado en el POI beneficia al ciudadano

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	14	25,9	25,9	25,9
Casi nunca	18	33,3	33,3	59,3
Algunas veces	5	9,3	9,3	68,5
Casi siempre	13	24,1	24,1	92,6
Siempre	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 12.

Sabe si lo programado en el POI beneficia al ciudadano



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente se sabe si lo programado en el POI beneficia al ciudadano, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33.3% (18) mencionan la alternativa casi siempre, el 25.9% (14) indican la alternativa nunca, el 24.1% (13) optan por la alternativa casi siempre, el 9.3% (5) indican la alternativa algunas veces y finalmente el 7.4% (4) indican la alternativa siempre consideran que beneficia al ciudadano.

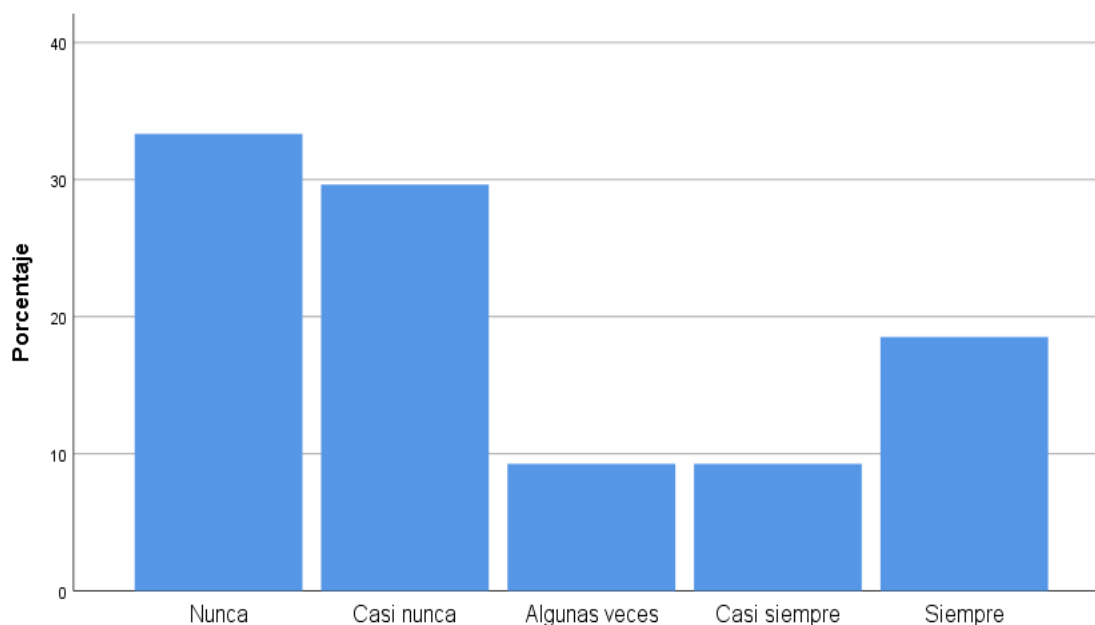
Tabla 14.

Conoce si se realiza el seguimiento al cumplimiento del POI

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	18	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	16	29,6	29,6	63,0
Algunas veces	5	9,3	9,3	72,2
Casi siempre	5	9,3	9,3	81,5
Siempre	10	18,5	18,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 13.

Seguimiento al cumplimiento del POI



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia que conoce si se realiza el seguimiento al cumplimiento del POI, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33.3% (18) mencionan la alternativa nunca, el 29.6% (16) indican la alternativa casi nunca, el 18.5% (10) optan por la alternativa casi siempre, el 9,3% (5) indican la alternativa casi siempre y finalmente el 9.3% (5) consideran que algunas veces que realiza el seguimiento al cumplimiento del POI.

Dimensión: Presupuesto público

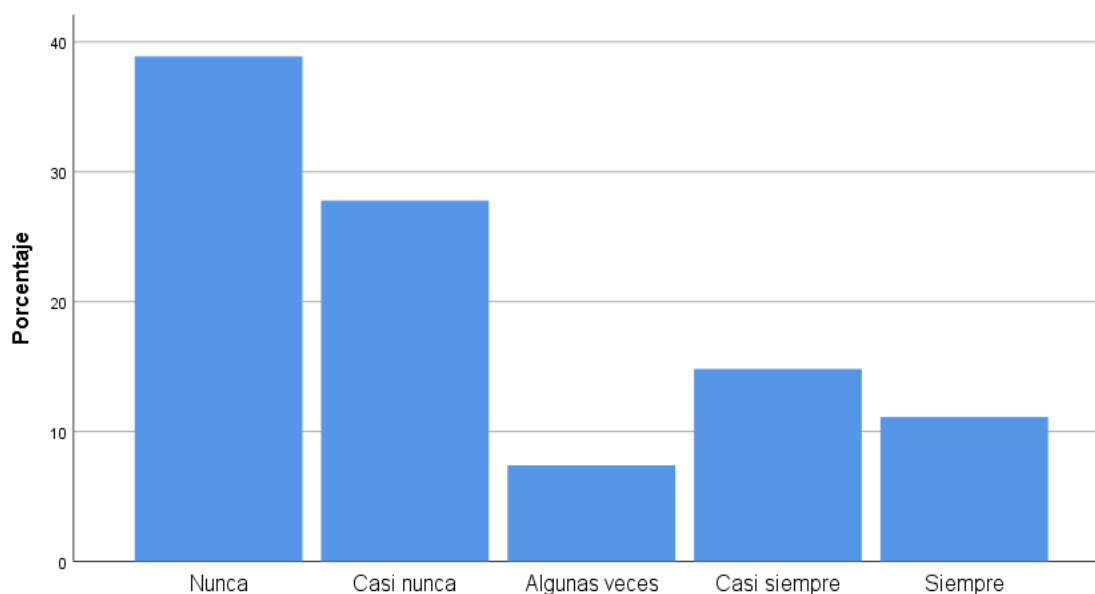
Tabla 15.

Sabe sobre la formulación del presupuesto público

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	21	38,9	38,9	38,9
Casi nunca	15	27,8	27,8	66,7
Algunas veces	4	7,4	7,4	74,1
Casi siempre	8	14,8	14,8	88,9
Siempre	6	11,1	11,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 14.

Formulación del presupuesto público



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente que, si sabe sobre la formulación del presupuesto público, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 38.9% (21) mencionan la alternativa nunca, el 27.8% (15) indican la alternativa casi nunca, el 14.8% (9) optan por la alternativa casi siempre, el 11.1% (6) indican la alternativa siempre y finalmente el 7.4% (4) consideran que casi siempre que saben sobre la formulación del presupuesto público.

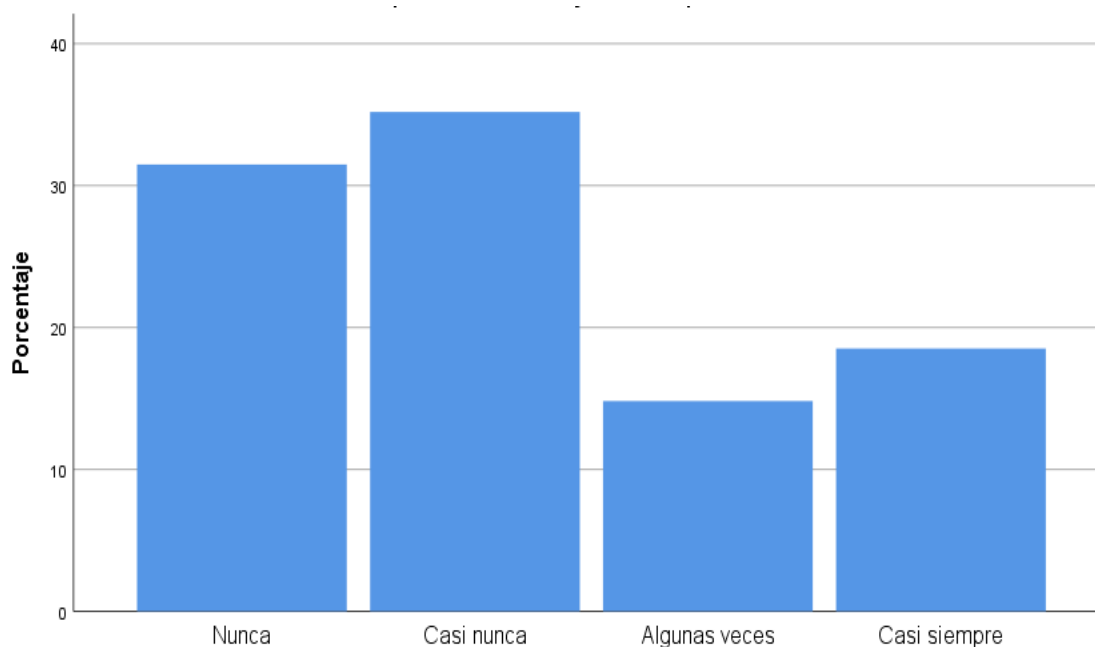
Tabla 16.

Conoce que recursos incluye el presupuesto público

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	17	31,5	31,5	31,5
Casi nunca	19	35,2	35,2	66,7
Algunas veces	8	14,8	14,8	81,5
Casi siempre	10	18,5	18,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 15.

Conoce que recursos incluye el presupuesto público



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente que conoce que recursos incluye el presupuesto público, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 35,2% (19) señalan la alternativa casi nunca, el 31,5% (17) indican la alternativa nunca, el 18,5% (10) optan por la alternativa casi siempre y finalmente el 14,8% (8) indican la alternativa algunas veces que conocen que recursos.

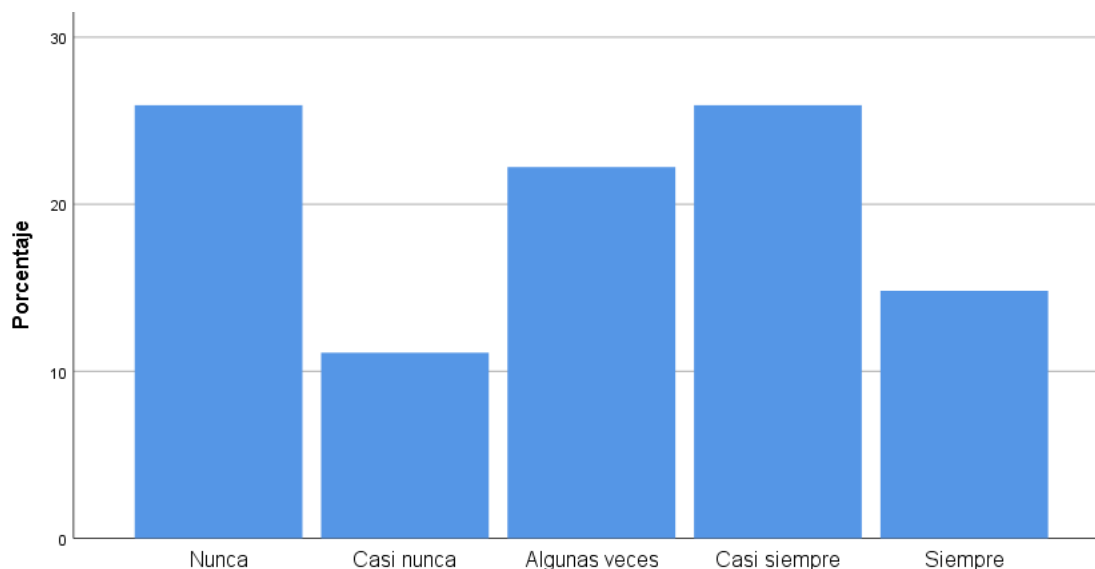
Tabla 17.

Considera que los recursos del PP benefician a la población

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	14	25,9	25,9	25,9
Casi nunca	6	11,1	11,1	37,0
Algunas veces	12	22,2	22,2	59,3
Casi siempre	14	25,9	25,9	85,2
Siempre	8	14,8	14,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 16.

Recursos del PP benefician a la población



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si considera que los recursos del PP benefician a la población, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 25.9% (14) mencionan la alternativa nunca, el 25.9% (14) indican la alternativa casi siempre, el 22.2% (12) optan por la alternativa algunas veces, el 14.8% (5) indican la alternativa siempre y finalmente el 11.1% (6) consideran que casi nunca creen que consideran que los recursos del PP.

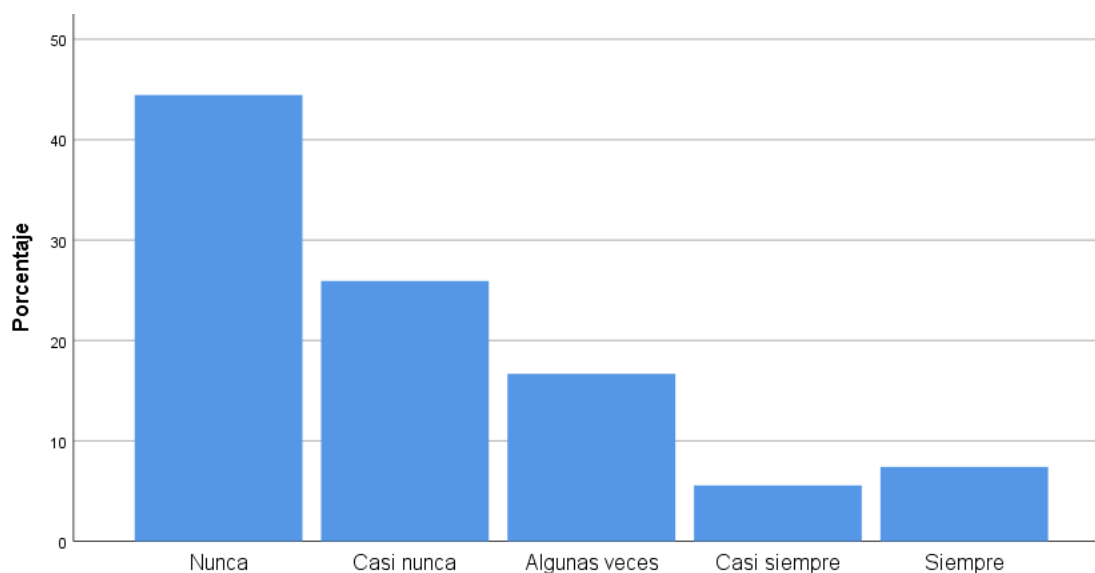
Tabla 18.

Cree que hay un control a los recursos provenientes del PP

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	24	44,4	44,4	44,4
Casi nunca	14	25,9	25,9	70,4
Algunas veces	9	16,7	16,7	87,0
Casi siempre	3	5,6	5,6	92,6
Siempre	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 17.

Control a los recursos provenientes del PP



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si cree que hay un control a los recursos provenientes del PP, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 44.4% (24) mencionan la alternativa nunca, el 25.9% (12) indican la alternativa casi siempre, el 16.7% (9) optan por la alternativa algunas veces, el 9.3% (5) indican la alternativa algunas veces y finalmente el 5.6% (3) consideran que casi siempre creen que hay un control a los recursos.

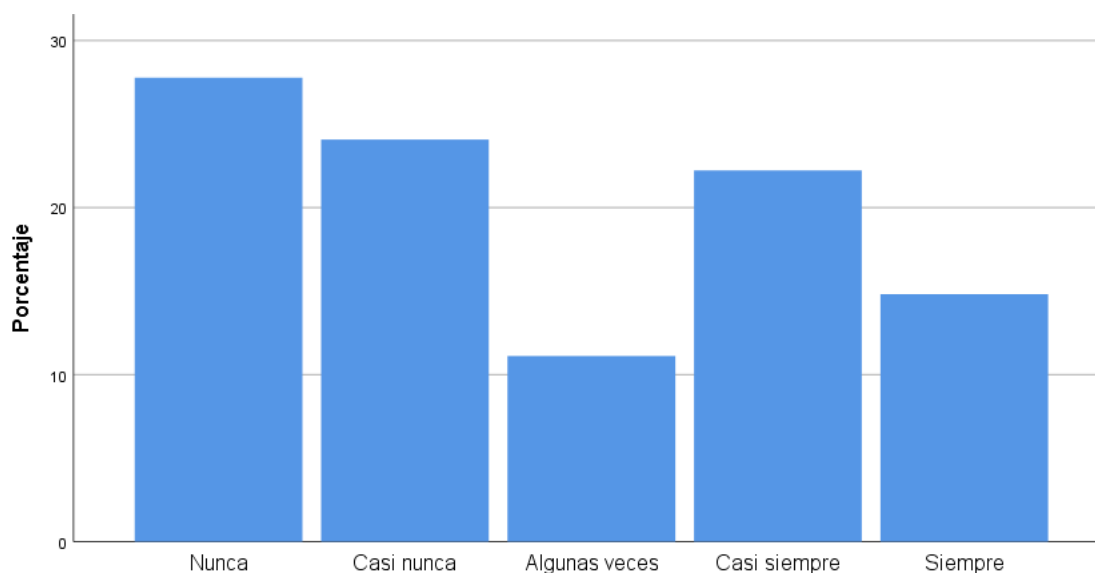
Tabla 19.

Considera importante que exista una retroalimentación para mejorar el PP

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	15	27,8	27,8	27,8
Casi nunca	13	24,1	24,1	51,9
Algunas veces	6	11,1	11,1	63,0
Casi siempre	12	22,2	22,2	85,2
Siempre	8	14,8	14,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 18.

Considera importante que exista una retroalimentación para mejorar el PP



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si considera importante que exista una retroalimentación para mejorar el PP, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 27.8% (15) mencionan la alternativa nunca, el 24.1% (13) indican la alternativa algunas casi siempre, el 22.2% (12) optan por la alternativa casi siempre, el 14.8% (8) indican la alternativa siempre y finalmente el 11.1% (6) consideran que algunas veces creen que consideran importante que exista una retroalimentación.

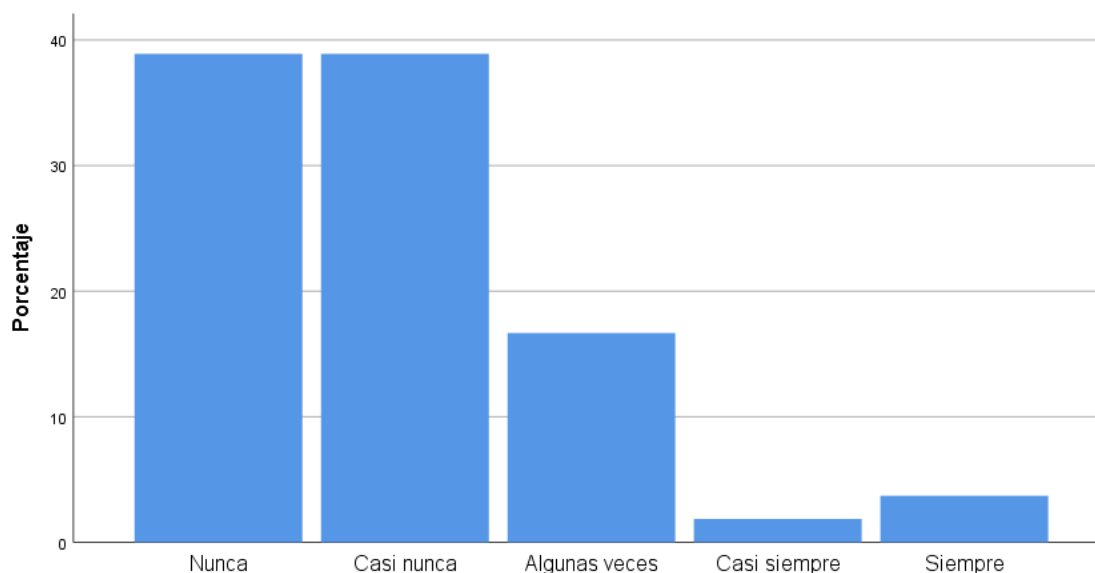
Tabla 20.

Cree que los recursos del PP son utilizados debidamente por las entidades

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	21	38,9	38,9	38,9
Casi nunca	21	38,9	38,9	77,8
Algunas veces	9	16,7	16,7	94,4
Casi siempre	1	1,9	1,9	96,3
Siempre	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 19.

Recursos del PP son utilizados debidamente por las entidades



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si cree que los recursos del PP son utilizados debidamente por las entidades, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 38.9% (21) mencionan la alternativa nunca, el 38.9% (21) indican la alternativa casi siempre, el 16.7% (9) optan por la alternativa algunas veces, el 3.7% (2) indican la alternativa siempre y finalmente el 1.9% (1) consideran que casi siempre creen que son utilizados debidamente los recursos.

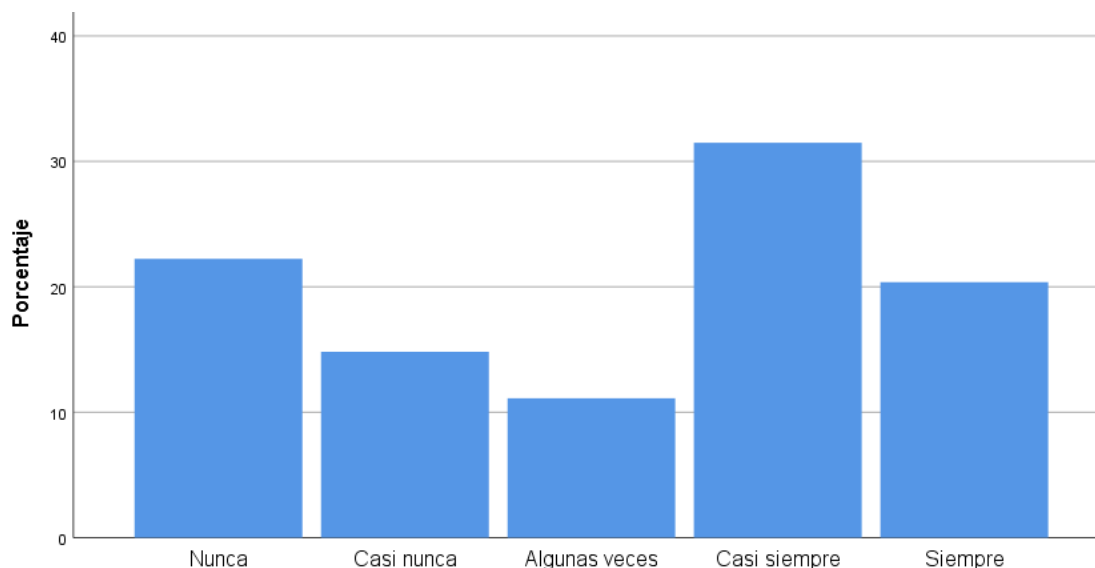
Tabla 21.

Considera que hay un adecuado seguimiento a los recursos del PP

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	12	22,2	22,2	22,2
Casi nunca	8	14,8	14,8	37,0
Algunas veces	6	11,1	11,1	48,1
Casi siempre	17	31,5	31,5	79,6
Siempre	11	20,4	20,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 20.

Adecuado seguimiento a los recursos del PP



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si considera que hay un adecuado seguimiento a los recursos del PP, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 31.5% (17) mencionan la alternativa casi siempre, el 22.2% (12) indican la alternativa nunca, el 31,5% (17) optan por la alternativa casi siempre, el 14.8% (8) indican la alternativa casi nunca y finalmente el 11.1% (6) consideran que casi nunca creen que consideran que hay un adecuado seguimiento.

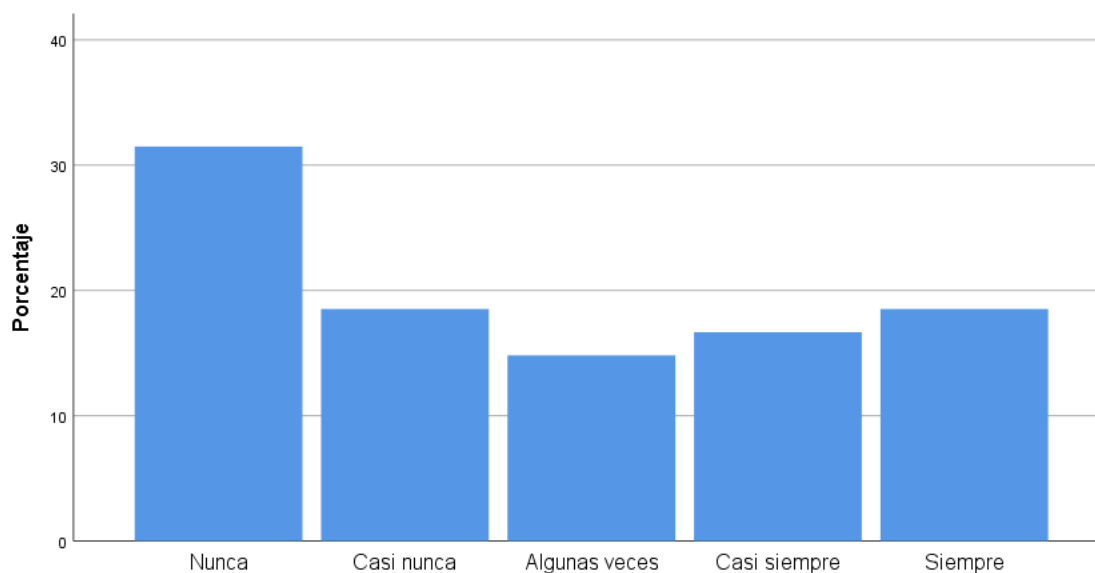
Tabla 22.

Sabe si los recursos del PP priorizan la satisfacción del ciudadano

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	17	31,5	31,5	31,5
Casi nunca	10	18,5	18,5	50,0
Algunas veces	8	14,8	14,8	64,8
Casi siempre	9	16,7	16,7	81,5
Siempre	10	18,5	18,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 21.

Recursos del PP priorizan la satisfacción del ciudadano



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia referente a si sabe si los recursos del PP priorizan la satisfacción del ciudadano, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 31.5% (17) mencionan la alternativa nunca el 18.5% (10) indican la alternativa casi nunca, el 18.5% (10) optan por la alternativa siempre, el 16.7% (9) indican la alternativa casi nunca y finalmente el 14.8% (8) consideran que casi siempre.

Dimensión: Atención al cliente

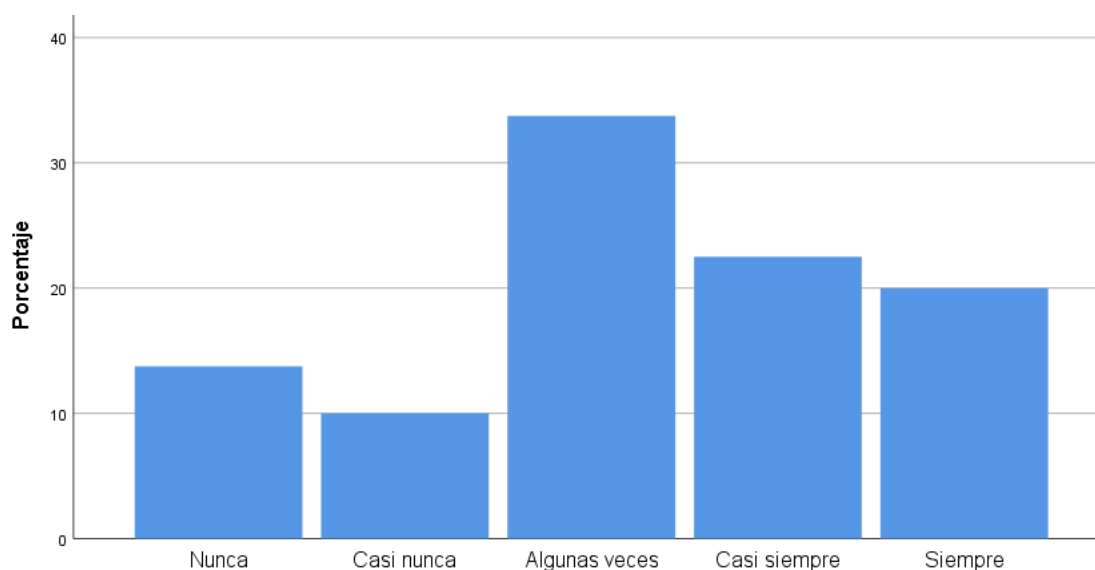
Tabla 23.

¿Consideras que la atención que recibes en la municipalidad es amable?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	6	13,8	13,8	13,8
Casi nunca	8	10,0	10,0	23,8
Algunas veces	20	33,8	33,8	57,5
Casi siempre	10	22,5	22,5	80,0
Siempre	10	20,0	20,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 22.

Atención que recibes en la municipalidad es amable



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, que la atención que recibes en la municipalidad es amable se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33,8% (20) señalan la alternativa algunas veces, el 22,5% (10) indican la alternativa casi siempre, el 20,0% (10) optan por la alternativa siempre, el 13,8% (6) indican la alternativa casi y el 10,8% (8) indican la alternativa casi nunca.

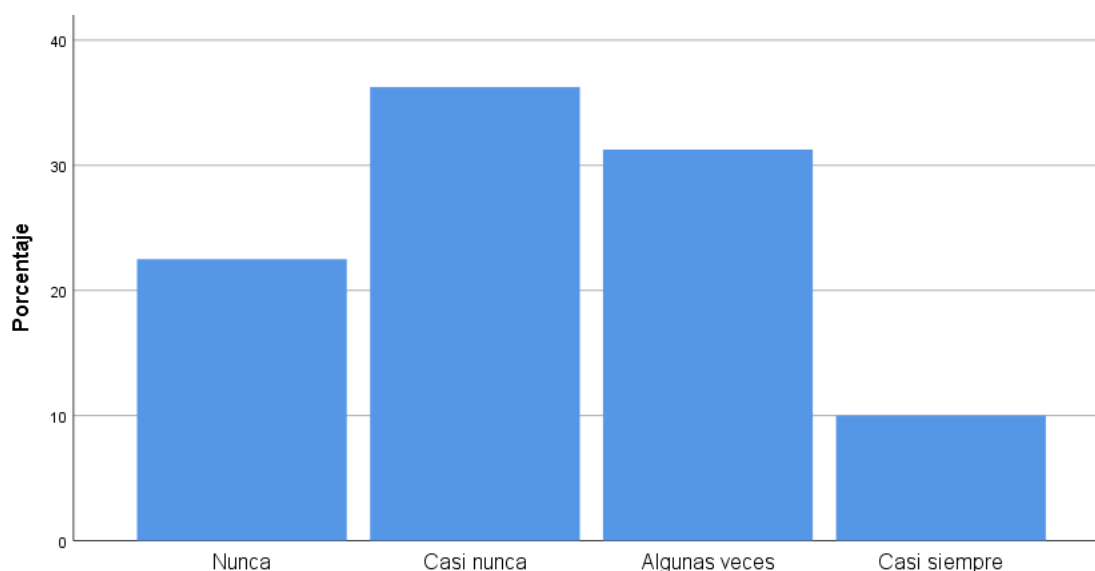
Tabla 24.

¿Crees que los trabajadores de la municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	12	22,5	22,5	22,5
Casi nunca	19	36,3	36,3	58,8
Algunas veces	15	31,3	31,3	90,0
Casi siempre	8	10,0	10,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 23.

Trabajadores de la municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo



Análisis

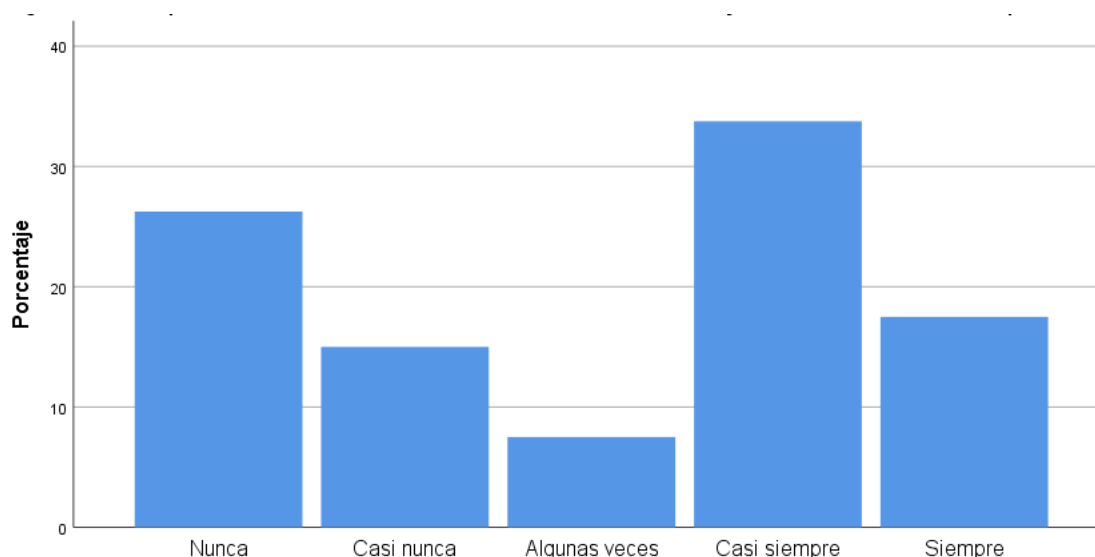
Si crees que los trabajadores de la municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 36,3% (19) señalan la alternativa casi siempre, el 31,3% (15) indican la alternativa algunas veces, el 22,5% (12) optan por la alternativa nunca, el 10,0% (8) indican la alternativa casi siempre.

Tabla 25.

¿Consideras que existe una buena comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la municipalidad?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	11	26,3	26,3	26,3
Casi nunca	12	15,0	15,0	41,3
Algunas veces	6	7,5	7,5	48,8
Casi siempre	17	33,8	33,8	82,5
Siempre	8	17,5	17,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 24. *Una buena comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la municipalidad*



Análisis

Si consideras que existe una buena comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la municipalidad, apreciando la tabla y Fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33,8% (17) señalan la alternativa casi siempre, el 23,6% (11) indican la alternativa nunca, el 17,5% (8) optan por la alternativa siempre, el 15,0% (12) indican la alternativa casi nunca y el 7,5% (6) indican la alternativa algunas veces.

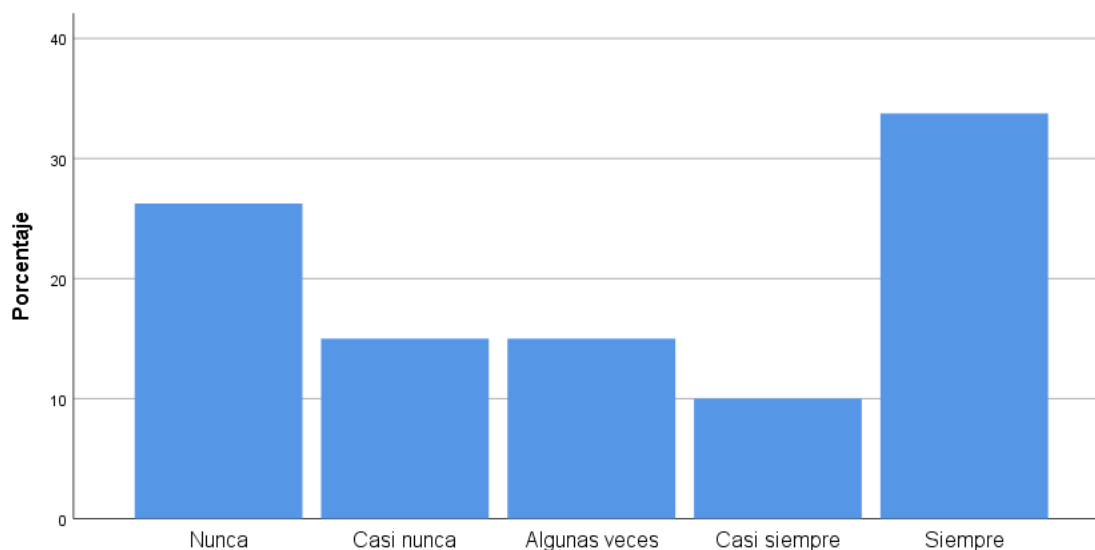
Tabla 26.

¿Crees que la municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	11	26,3	26,3	26,3
Casi nunca	6	15,0	15,0	41,3
Algunas veces	12	15,0	15,0	56,3
Casi siempre	8	10,0	10,0	66,3
Siempre	17	33,8	33,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 25.

La municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos



Análisis

A la pregunta si crees que la municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos, apreciando la tabla y Fig. de la distribución de frecuencia si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33,8% (17) señalan la alternativa siempre, el 26,3% (11) indican la alternativa nunca, el 15,0% (12) optan por la alternativa casi nunca, el 15,0% (6) indican la alternativa algunas veces y el 10,0% (8) indican la alternativa casi casi siempre.

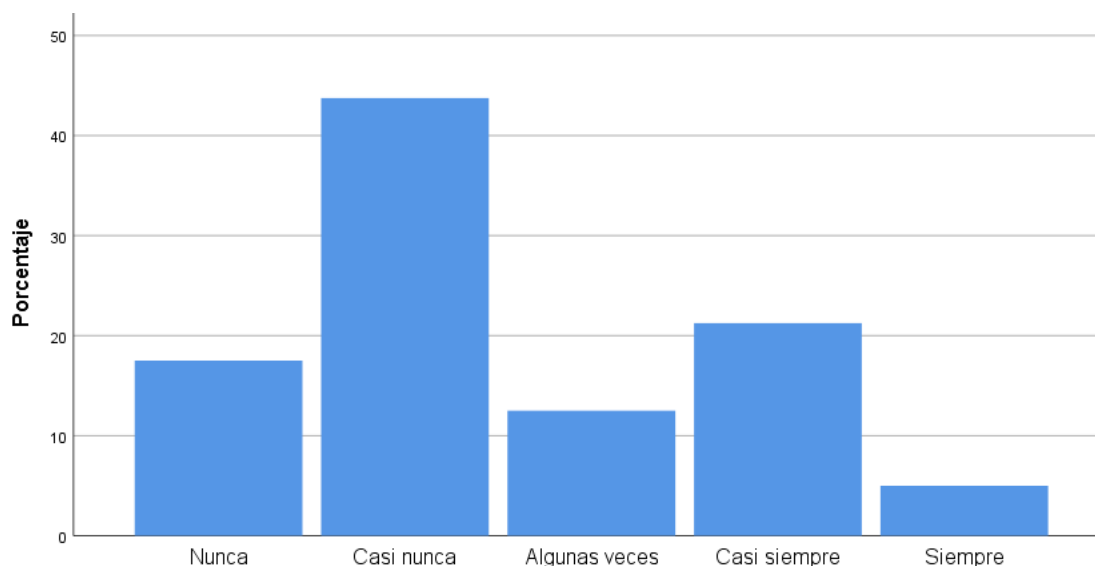
Tabla 27.

¿Has apreciado acciones proactivas en los funcionarios de la municipalidad?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	7	17,5	17,5	17,5
Casi nunca	22	43,8	43,8	61,3
Algunas veces	10	12,5	12,5	73,8
Casi siempre	11	21,3	21,3	95,0
Siempre	4	5,0	5,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 26.

Acciones proactivas en los funcionarios de la municipalidad



Análisis

A la pregunta si se ha apreciado acciones proactivas en los funcionarios de la municipalidad, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 43,8% (22) señalan la alternativa casi nunca, el 21,3% (11) indican la alternativa casi siempre, el 17,5% (7) optan por la alternativa nunca, el 12,5% (10) indican la alternativa algunas veces y el 5,0% (4) indican la alternativa siempre.

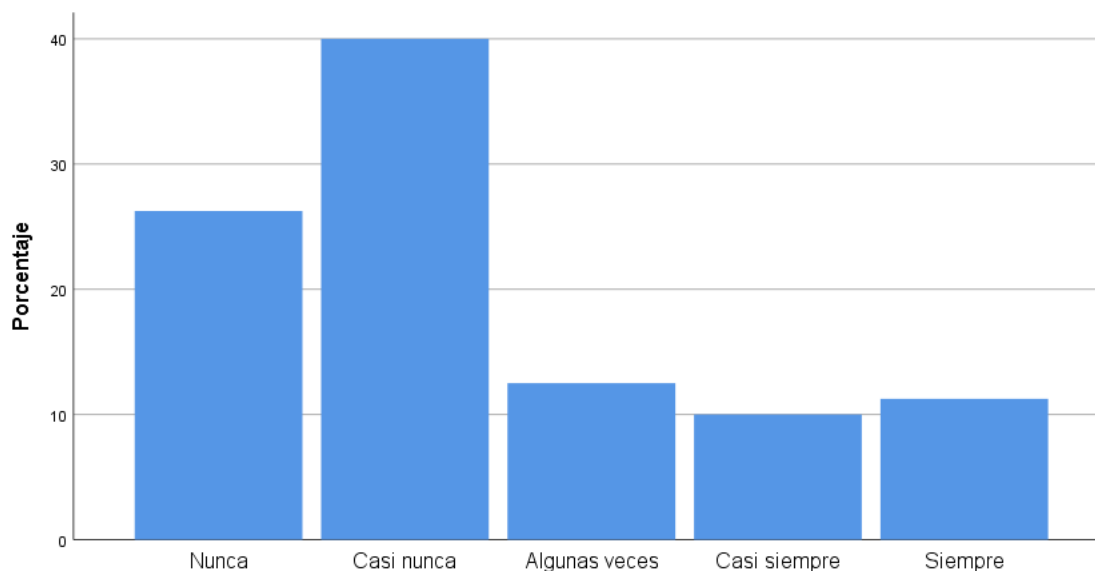
Tabla 28.

¿Consideras que los medios de comunicación que utiliza la municipalidad son masivos?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	11	26,3	26,3	26,3
Casi nunca	22	40,0	40,0	66,3
Algunas veces	7	12,5	12,5	78,8
Casi siempre	8	10,0	10,0	88,8
Siempre	6	11,3	11,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 27.

Medios de comunicación que utiliza la municipalidad son masivos



Análisis

A la pregunta si consideras que los medios de comunicación que utiliza la municipalidad son masivos, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 40,0% (22) señalan la alternativa casi nunca, el 26,3% (11) indican la alternativa nunca, el 12,5% (7) optan por la alternativa algunas veces, el 11,3% (6) indican la alternativa siempre y el 10,0% (8) indican la alternativa casi siempre.

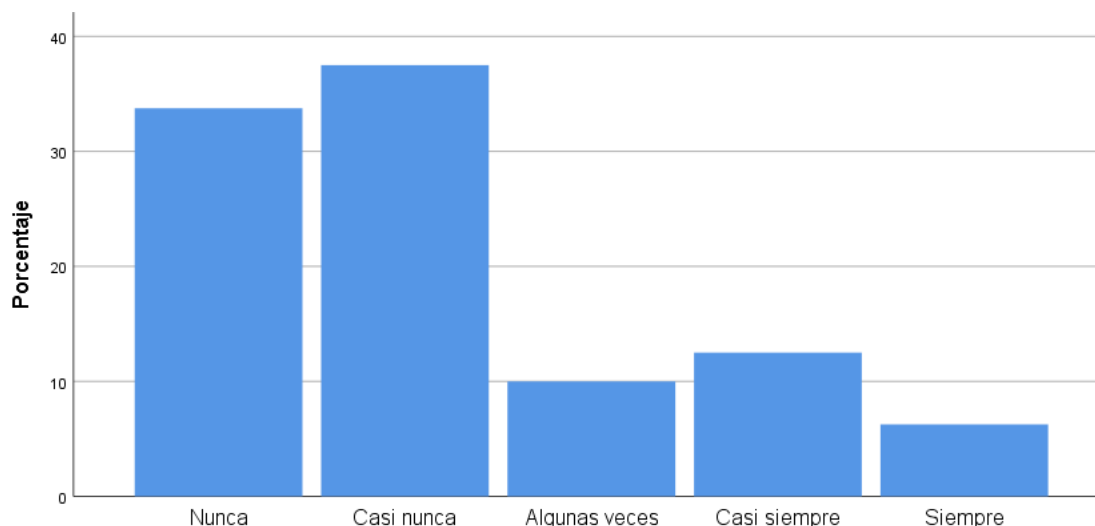
Tabla 29.

¿Crees que existe un compromiso de los funcionarios de la municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	17	33,8	33,8	33,8
Casi nunca	20	37,5	37,5	71,3
Algunas veces	8	10,0	10,0	81,3
Casi siempre	7	12,5	12,5	93,8
Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 28.

Compromiso de los funcionarios de la municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos



Análisis

A la pregunta si cree que existe un compromiso de los funcionarios de la municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 37,5% (20) señalan la alternativa casi nunca, el 33,8% (17) indican la alternativa nunca, el 12,5% (7) optan por la alternativa casi siempre, el 10,0% (8) indican la alternativa algunas veces y el 6,3% (2) indican la alternativa siempre.

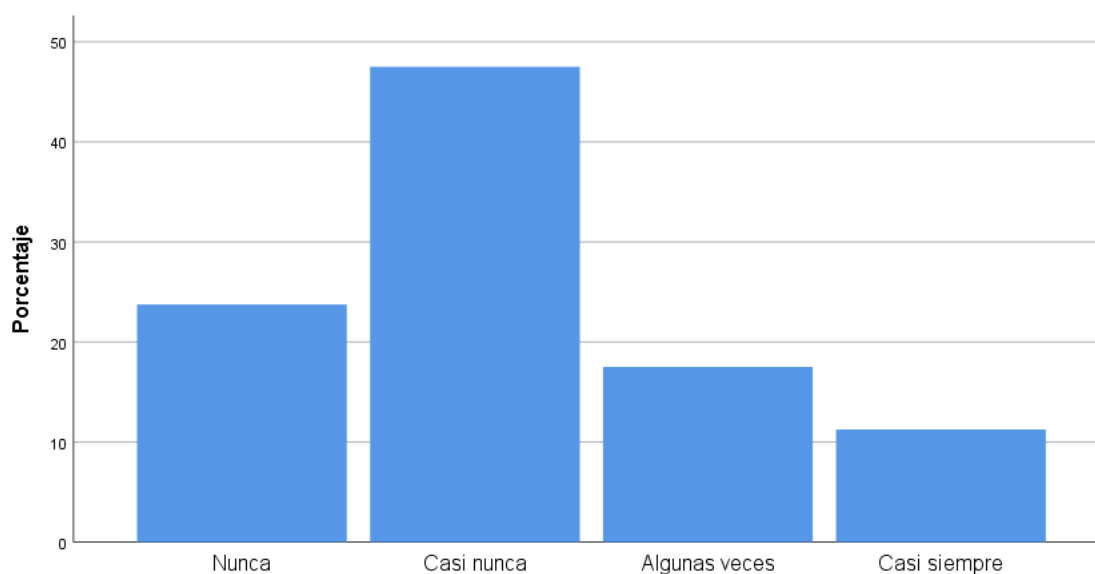
Tabla 30.

¿Consideras que los servicios que brinda la municipalidad son de calidad?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	10	23,8	23,8	23,8
Casi nunca	28	47,5	47,5	71,3
Algunas veces	9	17,5	17,5	88,8
Casi siempre	7	11,3	11,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 29.

Servicios que brinda la municipalidad son de calidad



Análisis

Considera usted que los servicios que brinda la municipalidad son de calidad, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias, si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 47,5% (28) señalan la alternativa casi nunca, el 23,8% (10) indican la alternativa nunca, el 17,5% (9) optan por la alternativa algunas veces, el 11,3% (7) indican la alternativa casi siempre.

Dimensión: Confianza

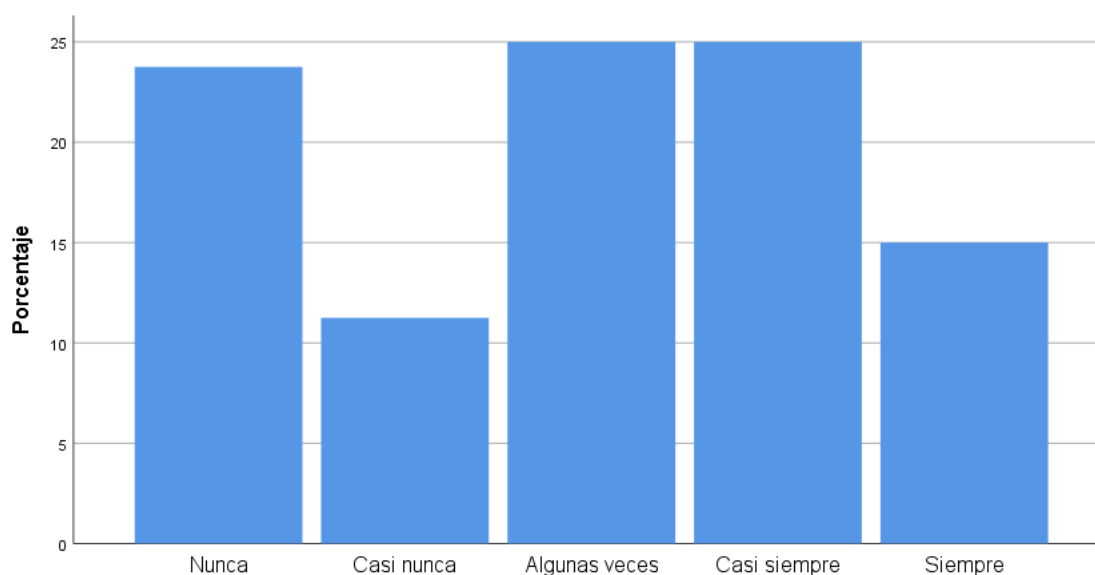
Tabla 31.

¿Tiene confianza en los trámites que realiza en el municipio?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	19	23,8	23,8	23,8
Casi nunca	9	11,3	11,3	35,0
Algunas veces	10	25,0	25,0	60,0
Casi siempre	10	25,0	25,0	85,0
Siempre	6	15,0	15,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 30.

Confianza en los trámites que realiza en la municipalidad



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 25,0% (10) señalan la alternativa algunas veces, el 25,0% (10) indican la alternativa casi siempre, el 23,8% (19) optan por la alternativa nunca, el 15,0% (6) indican la alternativa siempre y el 11,3% (9) indican la alternativa casi nunca.

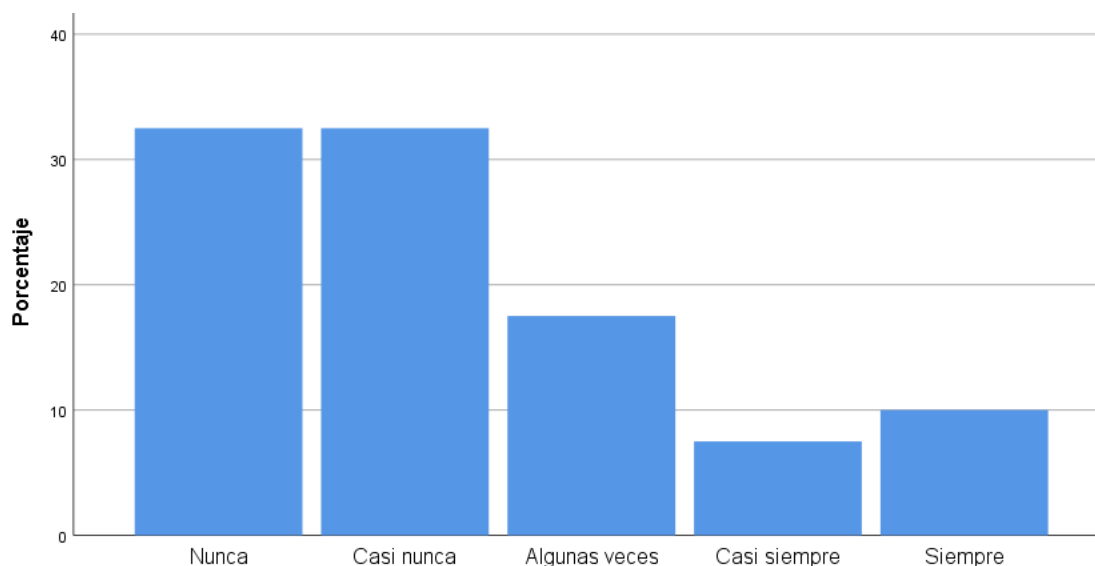
Tabla 32.

¿Considera que la municipalidad cumple con la ley de transparencia?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	16	32,5	32,5	32,5
Casi nunca	16	32,5	32,5	65,0
Algunas veces	14	17,5	17,5	82,5
Casi siempre	3	7,5	7,5	90,0
Siempre	5	10,0	10,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 31.

La municipalidad cumple con la ley de transparencia



Análisis

Apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 32,5% (16) señalan la alternativa nunca, el 32,5% (16) indican la alternativa casi nunca, el 17,5% (14) optan por la alternativa algunas veces, el 10,0% (5) indican la alternativa siempre y el 7,5% (3) indican la alternativa casi siempre.

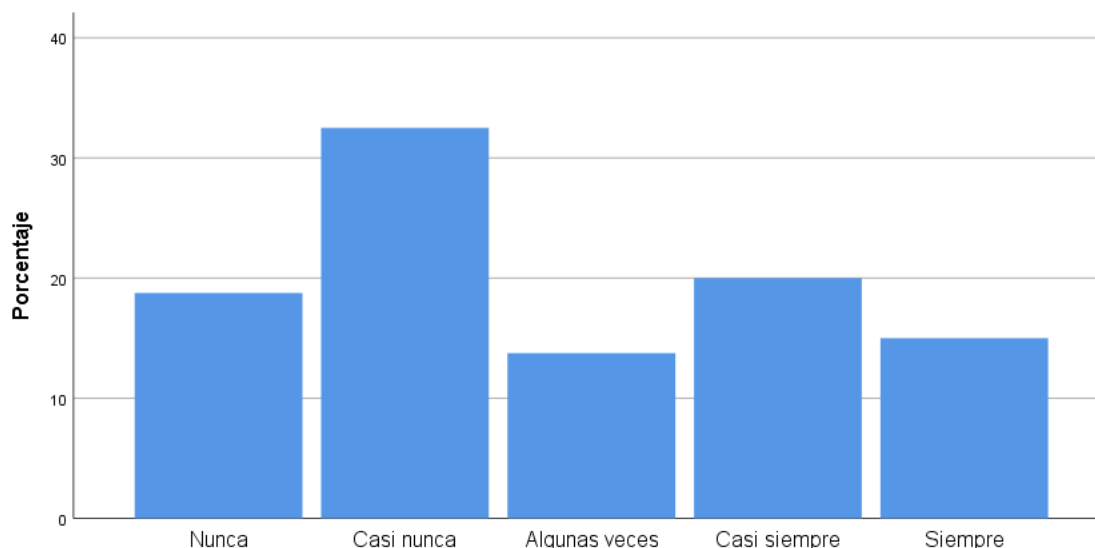
Tabla 33.

¿Tiene conocimiento de que aspectos debe informar la municipalidad en el marco de la transparencia?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	15	18,8	18,8	18,8
Casi nunca	12	32,5	32,5	51,2
Algunas veces	8	13,8	13,8	65,0
Casi siempre	12	20,0	20,0	85,0
Siempre	7	15,0	15,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 32.

Que aspectos debe informar la municipalidad en el marco de la transparencia



Análisis

Si tiene conocimiento de que aspectos debe informar la municipalidad en el marco de la transparencia, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 32,5% (12) señalan la alternativa casi nunca, el 20,0% (7) indican la alternativa casi siempre, el 18,8% (15) optan por la alternativa nunca, el 15,0% (7) indican la alternativa siempre y el 13,8% (8) indican la alternativa algunas veces.

Dimensión: Seguridad

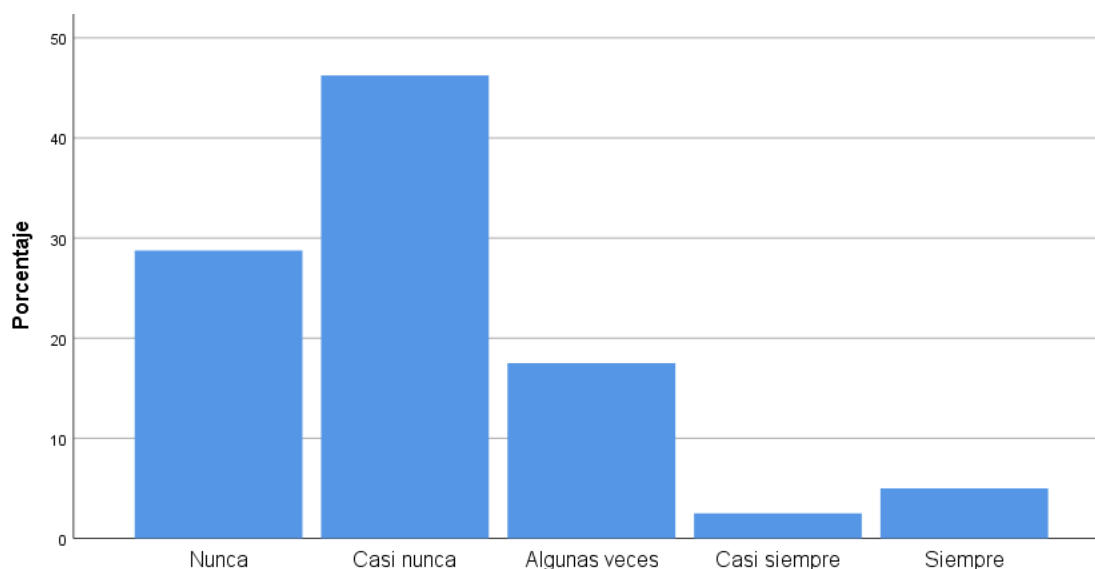
Tabla 34.

¿Siente seguridad en cuanto al trabajo que realiza el municipio?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	10	28,7	28,7	28,7
Casi nunca	27	46,3	46,3	75,0
Algunas veces	11	17,5	17,5	92,5
Casi siempre	2	2,5	2,5	95,0
Siempre	4	5,0	5,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 33.

Siente seguridad en cuanto al trabajo que realiza la municipalidad



Análisis

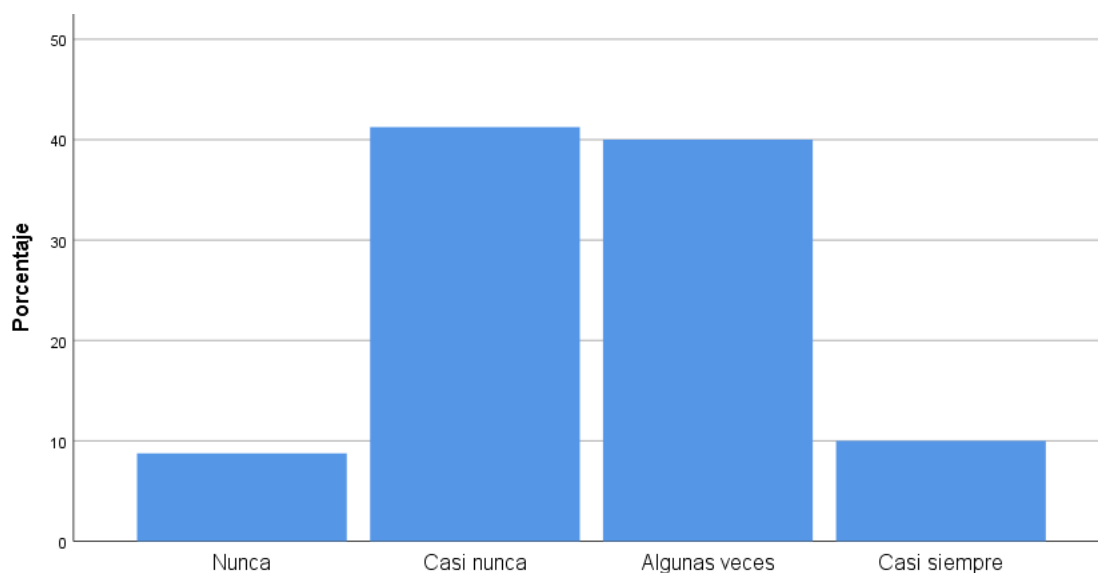
A la pregunta si siente seguridad en cuanto al trabajo que realiza la municipalidad, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 46,3% (27) señalan la alternativa casi nunca, el 28,7% (10) indican la alternativa nunca, el 17,5% (11) optan por la alternativa algunas veces, el 5,0% (4) indican la alternativa siempre y el 2,5% (2) indican la alternativa casi siempre.

Tabla 35.

¿Considera que el trabajo que realiza la municipalidad lo hace con profesionalismo?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	7	8,8	8,8	8,8
Casi nunca	20	41,3	41,3	50,0
Algunas veces	19	40,0	40,0	90,0
Casi siempre	8	10,0	10,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 34. *Que el trabajo que realiza la municipalidad lo hace con profesionalismo*



Análisis

Si considera que el trabajo que realiza la municipalidad lo hace con profesionalismo, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 41,3% (20) señalan la alternativa casi nunca, el 40,0% (19) indican la alternativa algunas veces, el 10,0% (8) optan por la alternativa casi siempre, el 8.8% (7) indican la alternativa nunca.

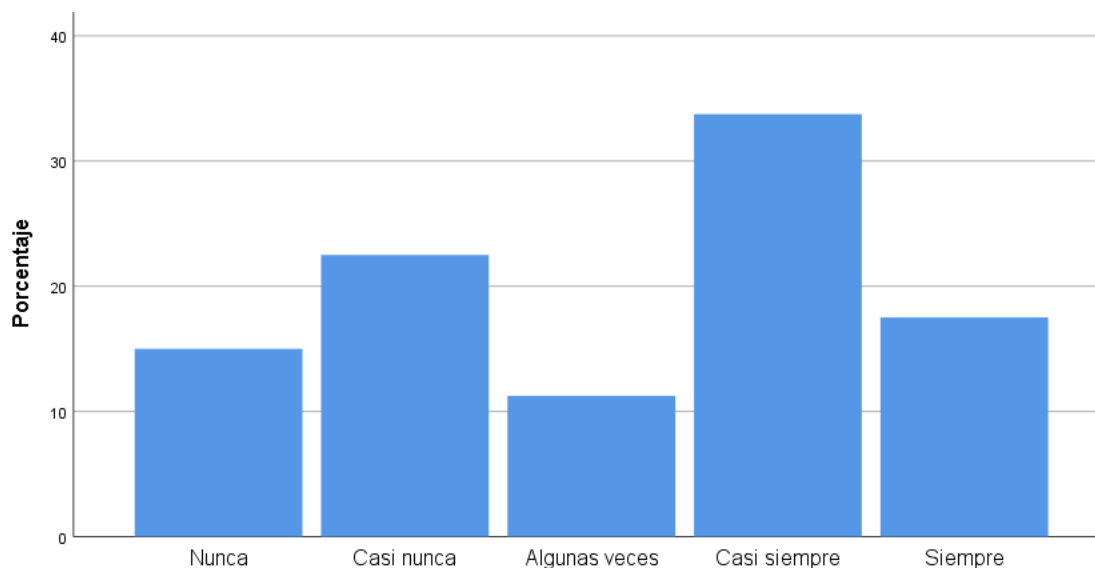
Tabla 36.

¿Para usted es importante la transparencia en gestión de municipalidad?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	7	15,0	15,0	15,0
Casi nunca	13	22,5	22,5	37,5
Algunas veces	6	11,3	11,3	48,8
Casi siempre	17	33,8	33,8	82,5
Siempre	11	17,5	17,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 35.

Es importante la transparencia en la gestión de la municipalidad



Análisis

A la pregunta si para usted es importante la transparencia en la gestión de la municipalidad, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33,8% (17) señalan la alternativa casi siempre, el 22,5% (13) indican la alternativa casi nunca, el 17,5% (11) optan por la alternativa siempre, el 15,0% (7) indican la alternativa nunca y el 11,3% (6) indican la alternativa algunas veces.

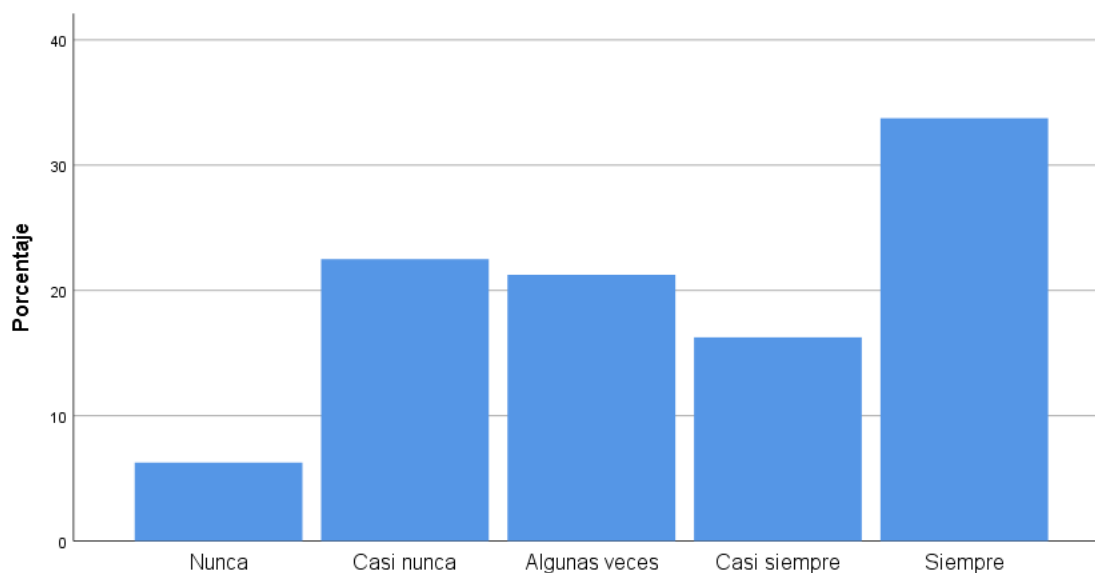
Tabla 37.

¿Reconoce y confía en la labor que viene cumpliendo la municipalidad?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	2	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	13	22,5	22,5	28,7
Algunas veces	12	21,3	21,3	50,0
Casi siempre	10	16,3	16,3	66,3
Siempre	17	33,8	33,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 36.

La labor que viene cumpliendo la municipalidad



Análisis

Si reconoce y confía en la labor que viene cumpliendo la municipalidad, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias, si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 33,8% (17) señalan la alternativa siempre, el 22,5% (13) indican la alternativa casi nunca, el 21,3% (12) optan por la alternativa algunas veces, el 16,3% (10) indican la alternativa casi siempre y el 6,3% (2) indican la alternativa nunca.

Dimensión: Capacidad de Respuesta

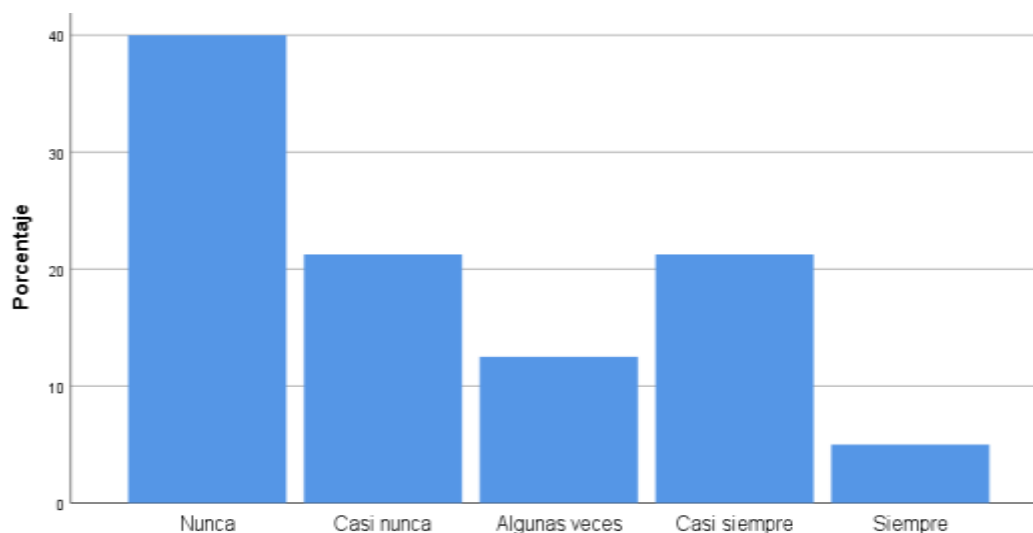
Tabla 38.

¿Se siente conforme con la atención que le da la municipalidad en cuanto a su solicitud de atención?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	22	40,0	40,0	40,0
Casi nunca	12	21,3	21,3	61,3
Algunas veces	5	12,5	12,5	73,8
Casi siempre	12	21,3	21,3	95,0
Siempre	3	5,0	5,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 37.

Atención que le da la municipalidad en cuanto a su solicitud de atención



Análisis

A la pregunta si se siente conforme con la atención que le da la municipalidad en cuanto a su solicitud de atención, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 40,0% (22) señalan la alternativa nunca, el 21,3% (12) indican la alternativa casi nunca, el

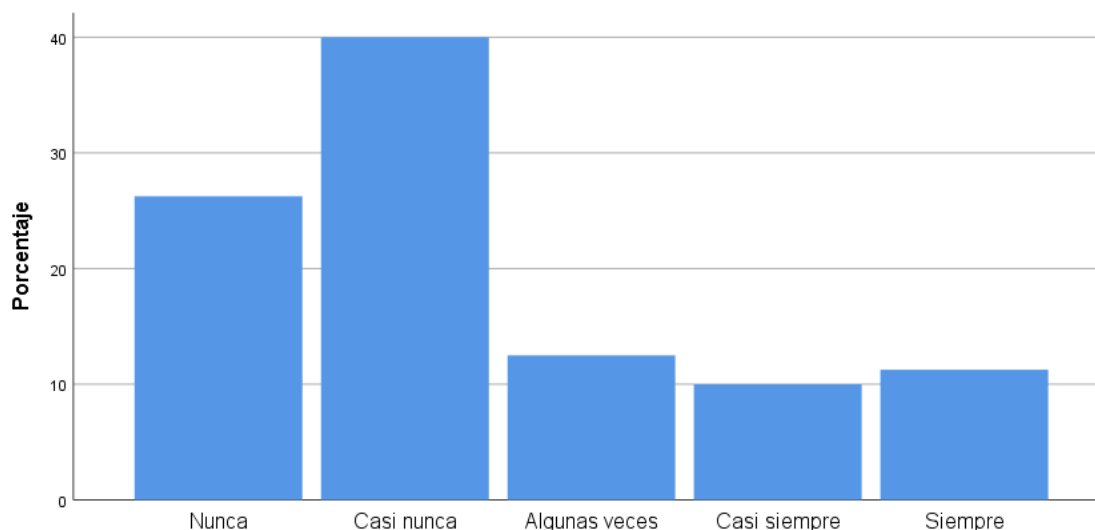
21,3% (12) optan por la alternativa casi siempre, el 12.5% (5) indican la alternativa algunas veces y el 5,0% (3) indican la alternativa siempre.

Tabla 39.

¿Siente que sus problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	11	26,3	26,3	26,3
Casi nunca	22	40,0	40,0	66,3
Algunas veces	10	12,5	12,5	78,8
Casi siempre	5	10,0	10,0	88,8
Siempre	6	11,3	11,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 38. *Problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas*



Análisis

A la interrogante si siente que sus problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencia si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 40,0% (22) señalan la alternativa casi nunca, el 26,3% (11) indican la alternativa nunca, el 12,5% (10) optan por la alternativa algunas veces, el 11.3% (6) indican la alternativa siempre y el 10,0% (5) indican la alternativa casi siempre.

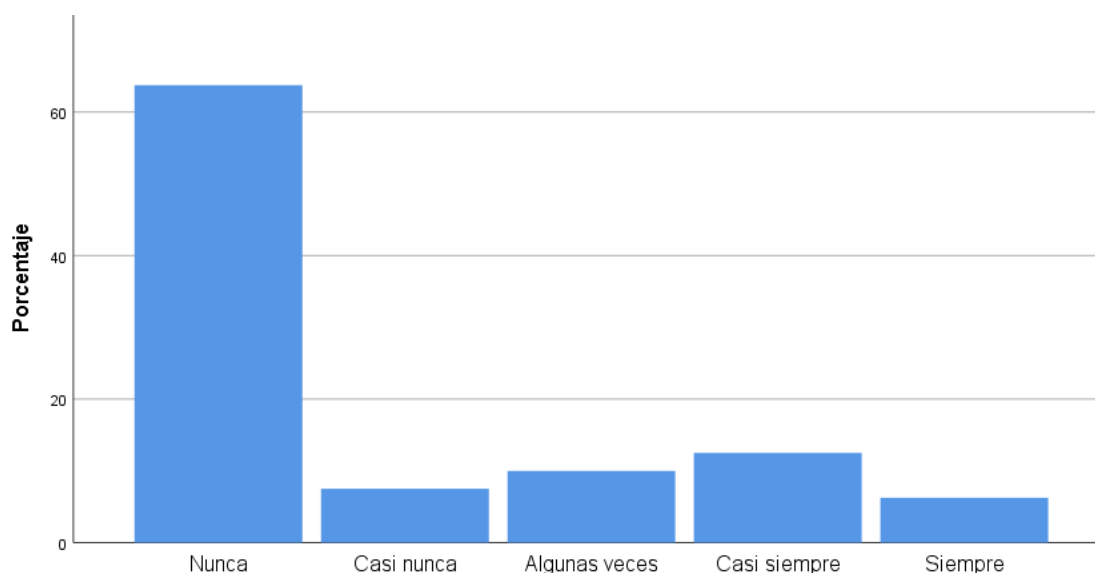
Tabla 40.

¿Considera que existe disponibilidad en la atención que brinda el municipio?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	31	63,7	63,7	63,7
Casi nunca	4	7,5	7,5	71,3
Algunas veces	6	10,0	10,0	81,3
Casi siempre	10	12,5	12,5	93,8
Siempre	3	6,3	6,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 39.

Disponibilidad en la atención que brinda el municipio



Análisis

Si considera que existe disponibilidad en la atención que brinda la municipalidad, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 63,7% (31) señalan la alternativa nunca, el 12,5% (10) indican la alternativa casi siempre, el 10,0% (4) optan por la alternativa algunas veces, el 7,5% (6) indican la alternativa casi nunca y el 6,3% (3) indican la alternativa siempre.

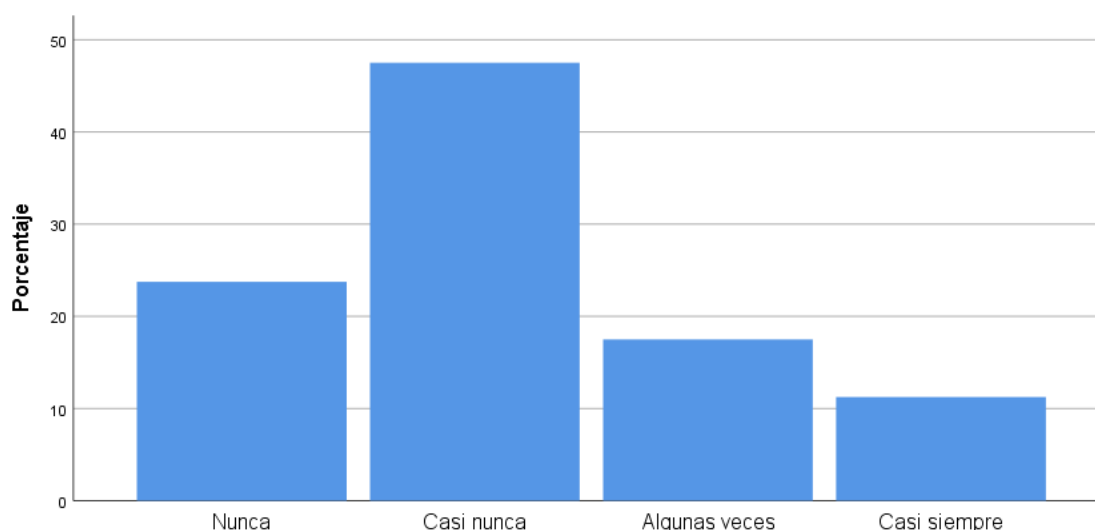
Tabla 41.

¿Ha apreciado si hay un proceso de mejoramiento en la atención por parte de la municipalidad en los últimos dos años?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	13	23,8	23,8	23,8
Casi nunca	27	47,5	47,5	71,3
Algunas veces	9	17,5	17,5	88,8
Casi siempre	5	11,3	11,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 40.

Un proceso de mejoramiento en la atención por parte de la municipalidad en los últimos dos años



Análisis

A la pregunta si ha apreciado si hay un proceso de mejoramiento en la atención por parte de la municipalidad en los últimos dos años, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera, se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 47,5% (27) señalan la alternativa casi nunca, el 23,8% (13) indican la alternativa nunca, el 17,5% (9) optan por la alternativa algunas veces, el 11,3% (5) indican la alternativa casi siempre.

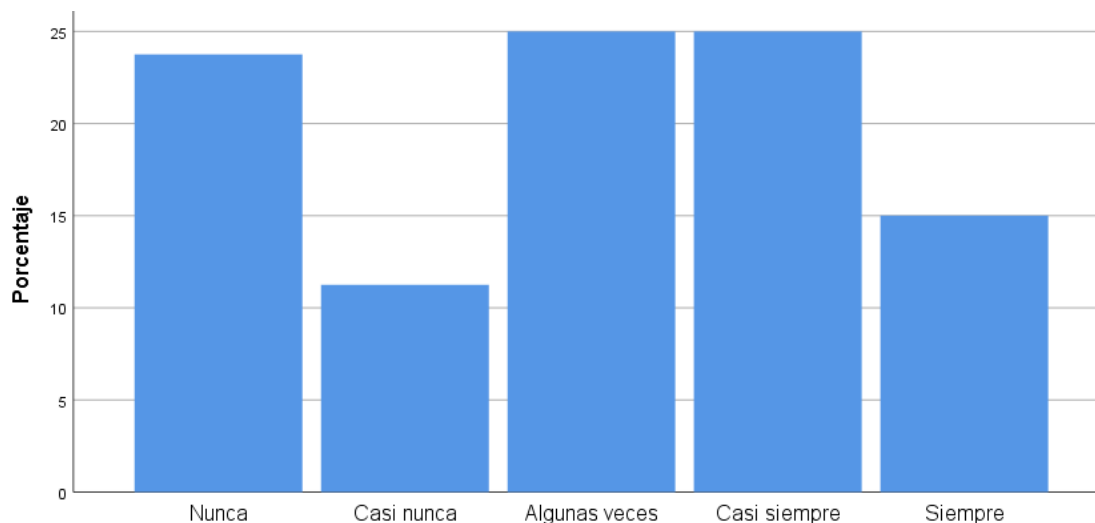
Tabla 42.

¿Cree que existe una capacidad de respuesta por parte de la municipalidad a los requerimientos de ciudadanos?

	Distribución	%	Válido %	Acumulado %
Nunca	15	23,8	23,8	23,8
Casi nunca	8	11,3	11,3	35,0
Algunas veces	11	25,0	25,0	60,0
Casi siempre	11	25,0	25,0	85,0
Siempre	9	15,0	15,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fig. 41.

Una capacidad de respuesta por parte de la municipalidad a los requerimientos de los ciudadanos



Análisis

A la pregunta si cree que existe una capacidad de respuesta por parte de la municipalidad a los requerimientos de los ciudadanos, apreciando la tabla y fig. de la distribución de frecuencias si considera se obtiene que del total (54) de los encuestados, el 25,0% (11) señalan la alternativa algunas veces, el 25,0% (11) indican la alternativa casi siempre, el 23,8% (15) optan por la alternativa nunca, el 15,0% (9) indican la alternativa siempre y el 11,3% (8) indican la alternativa casi nunca.

Tabla 43.*Estadístico de normalidad*

RUBROS	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VI: Gestión Pública	0.682	54	0.000
VII: Satisfacción al Ciudadano	0.895	54	0.000
DIVIPlan Estratégico	0.794	54	0.000
D2VI: Plan Operativo Institucional	0.844	54	0.000
D3VI: Presupuesto Público	0.741	54	0.000
D2VII: Atención al Cliente	0.762	54	0.001
D2VII: Respuesta	0.690	54	0.001
D3VII: Seguridad	0.829	54	0.000

Análisis

Tabla se aprecia que la significación de inconstantes y dimensiones evidencian niveles $p = 0.000 < 0.050$, interpretándose que son menores de 0,05, en tal sentido, la frecuencia de datos son asimétricos o es una frecuencia no normal. En consecuencia, se aplicará la Estadística R de Spearman acerca de realizar la contrastación de supuestos.

Hipótesis General

Hay relación directa hacia gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022.

Pasos**a. Formulación de la hipótesis nula**

No hay relación directa hacia gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022

b. Formulación de la hipótesis alterna

Hay relación directa hacia gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022

Tabla 44.

*Cruzada 1. Gestión pública *versus* satisfacción al ciudadano*

			Gestión Pública	Satisfacción al Ciudadano
Rho de Spearman	Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1.000	.930**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	54	54
	Satisfacción al Ciudadano	Coeficiente de correlación	.930**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	54	54

Análisis

Con un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que se corrobora que, si hay relación directa y significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022, para lo cual se adjunta las evidencias conformadas por el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, precisando que la data ha sido procesada en el software estadístico SPSS, versión 25.

Hipótesis Secundarias

Primera Hipótesis

Hay relación directa hacia plan estratégico institucional y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.

Pasos

a. Formulación de la hipótesis nula

No hay relación directa hacia plan estratégico institucional y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.

b. Formulación de la hipótesis alterna

Hay relación directa hacia plan estratégico institucional y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín

Tabla 45.

*Cruzada 2. Plan Estratégico institucional *Versus* satisfacción al ciudadano*

			4.Plan Estratégico	Satisfacción al Ciudadano
Rho de Spearman	4.Plan Estratégico	Coeficiente de correlación	1.000	.784**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	54	54
	Satisfacción al Ciudadano	Coeficiente de correlación	.784**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	54	54

Análisis

Con un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que se corrobora que hay correlación directa y significativa hacia plan estratégico institucional y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, lo cual ha sido probada mediante la prueba Rho de Spearman, precisando que la data ha sido procesada en el software estadístico SPSS, versión 25.

Segunda Hipótesis

Hay relación directa hacia plan operativo y satisfacción del ciudadano en una municipalidad provincial de la región Junín.

Pasos.

a. Formulación de la hipótesis nula

No hay relación directa hacia el plan operativo y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.

b. Formulación de la hipótesis alterna

Hay relación directa hacia plan operativo y satisfacción del ciudadano en la municipalidad provincial de Junín la región Junín.

Tabla 46.

*Cruzada 3. Plan operativo institucional *Versus* satisfacción al ciudadano*

			Plan Operativo	Satisfacción al
			Institucional	Ciudadano
Rho de Spearman	Plan Operativo	Coeficiente de correlación	1.000	.926**
	Institucional	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	54	54
Satisfacción al	Ciudadano	Coeficiente de correlación	.926**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	54	54

Análisis

Con un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que se corrobora que hay relación directa y significativa entre el plan operativo y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, lo cual ha sido probada mediante la prueba Rho de Spearman, precisando que la data ha sido procesada en el software estadístico SPSS, versión 25.

Tercera Hipótesis

Hay relación directa hacia presupuesto público y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.

Pasos

a. Formulación de la hipótesis nula

No existe relación hacia presupuesto público y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.

b. Formulación de la hipótesis alterna

Hay relación directa hacia presupuesto público y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.

Tabla 47.

Cruzada 4. Formulación del presupuesto público *Versus* satisfacción al ciudadano

		Formulación de		
		Presupuesto	Satisfacción al	
		Público	Ciudadano	
Rho de Spearman	Formulación de	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
	Presupuesto	Sig. (bilateral)	.	,000
	Público	N	54	54
	Satisfacción al	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
	Ciudadano	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Análisis

Con un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que se corrobora que hay relación directa y significativa entre el presupuesto público y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, para lo cual ha sido probado no paramétrica de Rho de Spearman, precisando que la data ha sido procesada en el software estadístico SPSS, versión 25.

V. DISCUSIÓN

Para la discusión se ha considerado básicamente el resultado de las encuestas y el contraste de las hipótesis, analizando los resultados se menciona y concluye que referente a la hipótesis general que concluye que existe relación entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín obteniéndose estadísticamente una relación de P valor de 0,000, precisando que con un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; ello se refuerza con las encuestas realizadas a los ciudadanos en donde a la pregunta si consideras que la atención que recibes en la municipalidad es amable, al respecto el 33,8% de los encuestados indicó que a veces la atención es amable, mientras que el 22,5% indican la alternativa casi siempre, el 20,0% optan por la alternativa siempre, el 13,8% indican la alternativa casi, finalmente el 10,8% indican la alternativa casi nunca son amables.

Acerca de la interpretación de hallazgos y resultados enfrentados con correlación a primera hipótesis específica: determinar la relación que existente entre el plan estratégico y la satisfacción del ciudadano en un municipio de la región Junín obteniéndose estadísticamente una relación un valor de significación de 0,002; que fuera comprobado corroborado con la prueba no paramétrica de Rho Spearman, al respecto sobre la pregunta realizada a los ciudadanos sobre si cree que la municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos, el 33,8% optaron por la alternativa siempre, mientras que el 26,30% precisaron que nunca toman propuesta de mejora, dichos resultados se corroboran con la investigación realizada por Hinostroza (2015) investigó la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de una municipalidad distrital de Huancavelica.

Acerca de la interpretación de hallazgos y resultados enfrentados con correlación a segunda hipótesis específica: determinar si existe relación que existe entre el plan operativo y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín obteniéndose estadísticamente una relación un valor de significación de 0,002; que fuera corroborado con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

La hipótesis específica tercera: determinar si existe relación que existe entre

el presupuesto público y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín obteniéndose estadísticamente una relación un valor de significación de 0,001, aspecto que se corrobora con la encuesta proporcionada por el personal de la municipalidad en los datos de la distribución de frecuencia de la dimensión en estudio precisando que 38,9% señalan la alternativa nunca, el 27,8% de los encuestados optaron por la alternativa nunca, el 14,8% señalaron la alternativa casi siempre conocen como se formula el presupuesto. Estos resultados tienen relación con la investigación de Presupuesto Público: es el instrumento principal de manejo del Estado, en el cual se define e instrumenta anualmente las distintas políticas públicas que determinarán la intervención del Estado en la sociedad. El presupuesto define como se distribuirán los recursos financieros que la sociedad transfiere al Estado a través del sistema tributario. (Rodríguez & Arturo, 2018).

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo general, después de realizar el trabajo de investigación titulado: Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, se concluye de manera general que existe relación directa y significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano, obteniéndose una correlación de Rho de Spearman 0,784, confirmando que existe una relación altamente positiva entre dichas inconstantes.

Segunda. En relación al primer objetivo específico se determinó que existe relación entre plan estratégico institucional y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, lo que se evidencia estadísticamente con la prueba de Rho de Spearman es de 0,784 confirmando la existencia de una relación directa y positiva entre ambas inconstantes.

Tercera. La investigación precisa en relación al segundo objetivo específico, se concluye que, estadísticamente, existe una relación significativa entre dimensión 2 plan operativo institucional y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, tal como se evidencia con la prueba de Rho de Spearman de 0,926 confirmando la existencia de una relación directa y positiva entre ambas inconstantes.

Cuarta. La investigación concluye en relación al cuarto objetivo específico, estadísticamente, que existe una relación significativa entre dimensión presupuesto público y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín el mismo que se obtuvo mediante la prueba de Rho de Spearman de 0,939 confirmando la existencia de una relación directa y positiva entre ambas inconstantes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Después de realizar el trabajo de investigación titulado gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín se recomienda que las autoridades municipales consideren como estrategia principal el tema de gestión pública por tener relación con la satisfacción del ciudadano quienes son los que reciben directamente el servicio, para lo cual deben considerar las normas relacionadas a gestión pública.

Segunda. En relación al plan estratégico institucional – PEI, el estudio considera necesario, recomendar a la municipalidad incluir inconstante satisfacción del ciudadano por relacionarse de manera positiva lo que permite brindar una buena imagen a la municipalidad de la región Junín.

Tercera. Con respecto al tema del plan operativo, en el presente trabajo de investigación se recomienda a la municipalidad para que incluya el tema de atención al cliente o ciudadano por tener relación directa con la satisfacción y servicio de calidad, lo que impacta positivamente en la percepción de la población.

Cuarta. La recomendación que se vierte en el presente trabajo de investigación referente al presupuesto público, se sugiere que la municipalidad realice un diagnóstico para reorientar recursos a fin de brindar servicios de calidad, toda vez que existe una relación directa entre el presupuesto público y la satisfacción al ciudadano.

REFERENCIAS

- Benjamin, D. V. & Reyes, Y. T. (2018). El Trámite Eterno. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Briceño, G. A., & Távara, R. P. (2018). Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Cajabamba. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28258/brice%C3%B1o_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briceño, V. Y. (2016). Gestión municipal y calidad de servicio pública en la municipalidad distrital de Chugay, Año 2016. *tesis para optar el título de licenciada en administración*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Castillón, A. C., & Cochachi, M. J. (2014). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Huancayo.
- CEPAL (2014). Panorama de la Gestión Pública en América Latina.
- Mendez, C. (2012). Proceso de Chile para su ingreso a la organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE) Impacto en la modernización del Estado y de la Gestión Pública. Santiago: Universidad Academia.
- OSCE. (2014). Informe anual de contrataciones públicas 2013. Lima: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.
- Godoy, C. (2019) Guía definitiva del muestreo <https://tesisdeceroa100.com/la-guia-definitiva-del-muestreo/>
- Faraldo, P. & Pateiro, B. (2018) Estadística y metodología de la investigación.
- Perea, P. (2014). Competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Ponce, J. C. (2018), Derecho administrativo y buena gestión pública. Gestión y Análisis de Políticas Públicas ISSN: 1134-6035 revistagapp@inap.map.es Instituto Nacional de Administración Pública España.

- Rodríguez, P. A. (2018). Presupuesto público. <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Presupuesto-Publico.pdf>
- Santos, A. (2012). El uso de las nuevas tecnologías para alumnos con. Madrid: Delatorre.
- Sánchez, C. (2015). Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en castilla-La Mancha. *tesis para optar el grado de licenciada en sociología*. Universidad nacional de educación a distancia, Madrid.
- Salazar, H. J. (2013). Manual de la Metodología de la Investigación.
- Secretaria de Gestión Publica. (2021). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-demodernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>.
- Simón, E. (1999). Planificación de desarrollo. 120.
- Tello, P. (2009). Gestión pública. Lima: Transparencia.
- Vizcarra, S. (2017). La gestión administrativa de Provias descentralizado en las Contrataciones Públicas y la Calidad de las Obras Ejecutadas en el Periodo 2012-2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Valladares, L. (2016). Elementos para una conceptualización del derecho a la información. Obtenido de http://www.transparencia.org.es/publicaciones_sobre_corrupci%C3%93N/Leo%20Valladares.pdf.
- Yüksel, A., & Yüksel, F. (2008). Consumer satisfaction theories: a critical review. Tourist satisfaction and complaining behavior: Measurement and management issues in the tourism and hospitality industry, 65-88.
- Ponce, Juli Ciencias sociales, Derecho Administrativo y buena gestión pública.

Zarate, G. (2017). Modernización del Estado y Gestión del Cambio en la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el turismo - Lima. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Zuniga, A. (2015). El portal web apreciatorio mype y su relación con el nivel de compras públicas a las micro y pequeñas empresas del distrito de Huancavelica-Año 2010.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad provincial de la región Junín, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	INCONSTANTES E INDICADORES					
			INCONSTANTE 1: GESTIÓN PÚBLICA					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
General.	General:	Hipótesis:						
¿Qué relación existe entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022?	Determinar la relación existente entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, 2022.	X.1. Plan estratégico institucional	X.1.1. Misión X.1.2. Visión X.1.3. Objetivos estratégicos X.1.4. Normas establecidas	9 a 15	Ordinal	Bueno	
Específicos:	Específicos.	Específicas:		X.2. Plan operativo institucional		X.2.1. Planificación X.2.2. Formulación de tiempo X.2.3. Seguimiento		El cuestionario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple:
a) ¿Qué relación existe entre plan estratégico institucional y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín?	a) Determinar la relación existente entre el Plan estratégico institucional y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.	a) Existe relación directa y significativa entre el plan estratégico institucional y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.	X.3. Presupuesto público	X.3.1. Formulación X.3.2. Ejecución X.3.3. Control X.3.4. Inversión		a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Siempre e. Casi siempre	Regular	Inadecuado
			INCONSTANTE 2: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO					
			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
b) ¿Qué relación existe entre plan operativo y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín?	b) Determinar la relación existente entre el plan operativo y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.	b) Existe relación directa y significativa entre el plan operativo y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.	Y.1. Atención al cliente	Y.1.1. Amabilidad Y.1.2. Compromiso Y.1.3. Comunicación Y.1.4. Calidad	1 al 8	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi simple (5) Siempre	Bueno Inadecuado	
c) ¿Qué relación existe entre el presupuesto público y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín?	c.) Determinar la relación existente entre el presupuesto público y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.	a) Existe relación directa y significativa entre el presupuesto público y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín.	Y. 2 Seguridad	Y.2.1 Confianza Y.2.2 Transparencia Y.2.3 Profesionalismo	9 al 12			
			y. 3 Capacidad de respuesta	Y.3.1 Entrega en el plazo Y.3.2 Reconocimiento y solución de problemas Y.3.3 Disponibilidad Y.3.4 Mejoramiento	13 al 20			

Anexo 2. Validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Ciudadano
Cuestionario de la Variable Satisfacción del Ciudadano

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Atención al Cliente							
1	¿Consideras que la atención que recibes en la Municipalidad es amable?	X		X		X		
2	¿Crees que los trabajadores de la Municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo?	X		X		X		
3	¿Consideras que existe una buena comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Crees que la Municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos?	X		X		X		
5	¿Has observado acciones proactivas en los funcionarios de la Municipalidad?	X		X		X		
6	¿Consideras que los medios de comunicación que utiliza la Municipalidad son masivos?	X		X		X		
7	¿Crees que existe un compromiso de los funcionarios de la Municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos?	X		X		X		
8	¿Consideras que los servicios que brinda la Municipalidad son de calidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							Sugerencias
9	¿Tiene confianza en los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la Municipalidad cumple con la Ley de Transparencia?	X		X		X		
11	¿Tiene conocimiento de que aspectos debe informar la Municipalidad en el marco de la transparencia?	X		X		X		
12	¿Siente seguridad en cuanto al trabajo que realiza la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta							Sugerencias
13	¿Considera que el trabajo que realiza la Municipalidad lo hace con profesionalismo?	X		X		X		
14	¿Para usted es importante la transparencia en la gestión de la Municipalidad?	X		X		X		
15	¿Reconoce y confía en la labor que viene cumpliendo la Municipalidad.	X		X		X		

16	¿Se siente conforme con la atención que le da la Municipalidad en cuanto a su solicitud de atención?	X		X		X	
17	¿Siente que sus problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas?	X		X		X	
18	¿Considera que existe disponibilidad en la atención que brinda la Municipalidad?	X		X		X	
19	¿Ha observado si hay un proceso de mejoramiento en la atención por parte de la Municipalidad en los últimos dos años?	X		X		X	
20	¿Cree que existe una capacidad de respuesta por parte de la Municipalidad a los requerimientos de los ciudadanos?	X		X		X	

Observaciones: SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. JUAN MÉNDEZ VERGARAY **DNI: 09200211**

Especialidad del validador: DR. EN PSICOLOGÍA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Ciudadano

Cuestionario de la Variable Satisfacción del Ciudadano

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Atención al Cliente							
1	¿Consideras que la atención que recibes en la Municipalidad es amable?	X		X		X		
2	¿Crees que los trabajadores de la Municipalidad se sienten comprometidos con su trabajo?	X		X		X		
3	¿Consideras que existe una buena comunicación entre el ciudadano y el funcionario de la Municipalidad?	X		X		X		
4	¿Crees que la Municipalidad toma en cuenta las propuestas de mejoras que brindan los ciudadanos?	X		X		X		
5	¿Has observado acciones proactivas en los funcionarios de la Municipalidad?	X		X		X		
6	¿Consideras que los medios de comunicación que utiliza la Municipalidad son masivos?	X		X		X		
7	¿Crees que existe un compromiso de los funcionarios de la Municipalidad para una mejora continua en el servicio que brinda a los ciudadanos?	X		X		X		
8	¿Consideras que los servicios que brinda la Municipalidad son de calidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Tiene confianza en los trámites que realiza en la Municipalidad?	X		X		X		
10	¿Considera que la Municipalidad cumple con la Ley de Transparencia?	X		X		X		
11	¿Tiene conocimiento de que aspectos debe informar la Municipalidad en el marco de la transparencia?	X		X		X		
12	¿Siente seguridad en cuanto al trabajo que realiza la Municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta							Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Considera que el trabajo que realiza la Municipalidad lo hace con profesionalismo?	X		X		X		
14	¿Para usted es importante la transparencia en la gestión de la Municipalidad?	X		X		X		
15	¿Reconoce y confía en la labor que viene cumpliendo la Municipalidad	X		X		X		

16	¿Se siente conforme con la atención que le da la Municipalidad en cuanto a su solicitud de atención?	X		X		X	
17	¿Siente que sus problemas han sido solucionados y reconoce que estos han estado conforme a sus expectativas?	X		X		X	
18	¿Considera que existe disponibilidad en la atención que brinda la Municipalidad?	X		X		X	
19	¿Ha observado si hay un proceso de mejoramiento en la atención por parte de la Municipalidad en los últimos dos años?	X		X		X	
20	¿Cree que existe una capacidad de respuesta por parte de la Municipalidad a los requerimientos de los ciudadanos?	X		X		X	

Observaciones: SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. JUAN MÉNDEZ VERGARAY **DNI: 09200211**

Especialidad del validador: DR. EN PSICOLOGÍA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 3. Tabla de los resultados de confiabilidad

Primera Inconstante: Gestión Pública

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	20

Segunda Inconstante Satisfacción al Ciudadano

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20