



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de
una Municipalidad Distrital de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Niquen Chafloque, Ada Cecilia (orcid.org/0000-0001-8591-3279)

ASESOR:

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi hijo Luis Osvaldo Campos Niquén quien con su amor, paciencia, me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, y quien con su existencia hizo un futuro mejor para mí. A mis padres Ada Ysabel Chafloque Custodio y Manuel Inocente Niquén Cumpa quienes siempre inculcaron la educación para seguir adelante gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre; este grado académico se los debo a ellos, gracias porque por ustedes siempre llego a alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy, a mi familia, afectuosamente a Luis Osvaldo, mi hijo, y Ada Ysabel , mi madre, partícipes de este largo camino, siempre unidos para lograr cada uno de nuestros objetivos. A mi asesor, colaborador en el término satisfactorio de esta investigación. A diversos colegas, así como a distintas personas que me sirvieron de modelo, todo ello les dio un apoyo incondicional a la vez que me enlazaron con la institución municipal de donde estoy realizando mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índices de Gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento.....	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII.RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	391

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Gestión por Resultados	27
Tabla 2 Variable Gestión por Resultados	28
Tabla 3 Pruebas de normalidad	29
Tabla 4 Relación entre la Gestión por resultados y la satisfacción del usuario externo.....	29
Tabla 5 Relación entre Servicio municipal y la satisfacción del usuario externo	30
Tabla 6 Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo.....	30
Tabla 7 Relación entre Plan operativo anual y la satisfacción del usuario externo	31
Tabla 8 Relación entre plan estratégico institucional y satisfacción del usuario externo.....	31

Índices de Gráficos y figuras

Figura 1 Fórmula de investigación	20
Figura 2 Datos de fórmula.....	23
Figura 3 Variable Gestión por Resultados.....	27
Figura 4 Variable Satisfacción al usuario externo	28

Resumen

El presente trabajo de investigación Gestión por Resultados y Satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo, el cual tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión por resultados y del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo; con objetivos específicos, cuyo tipo de investigación es de enfoque básica, cuantitativa de tipo descriptivo, correlacional, no experimental, donde tuvo como población a todos los usuarios externos de la municipalidad distrital de Chiclayo, cuya muestra está conformada por 384 usuarios que utilizan los servicios de la municipalidad, obteniendo como resultados que existe un nivel medio respectivamente en los indicadores de cada dimensión identificada, concluyendo que los usuarios externo manifiestan algún deficiencias de la gestión por resultados desarrollada y a la vez se afirma la relación estrecha que existe entre la variables gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo.

Palabras clave: Gestión, resultados, satisfacción.

Abstract

The present research work Management by Results and Satisfaction of the external user of a District Municipality of Chiclayo, which has as general objective to determine the relationship that exists between management by results and the external user of a district municipality of Chiclayo; with specific objectives, whose type of research is basic, quantitative, descriptive, correlational, non-experimental, where it had as a population all the external users of the district municipality of Chiclayo, whose sample is made up of 384 users who use the services of the municipality, obtaining as results that there is a medium level respectively in the indicators of each identified dimension, concluding that external users show some deficiencies in the management by results developed and at the same time the close relationship that exists between the variables management by results and satisfaction of the external user of a district municipality of Chiclayo.

Keywords: Management, results, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

América latina se ha observado en un debilitamiento del crecimiento económico en sus regiones en los últimos años, el cual tuvo un impacto en los niveles de vida, poniendo el peligro el progreso socioeconómico de los siglos anteriores; haciendo hincapié que América Latina paso por épocas de extrema pobreza y pobreza ponderada, sin embargo se dio una rápida expansión de la clase media como una importante innovación para Latinoamérica. (CAF – Banco de desarrollo de América Latina, p. 5).

América Latina y el Caribe, se instituyó fomentar retos y objetivos con dirección al crecimiento y progreso de calidad de vida de sus habitantes, con colaboración activa de sus Estados y/o instituciones ya que son una herramienta fundamental para cada gestión y transformación visionada, garantizando alcanzar los resultados planificando beneficios a su población. (Revista Sustainability - American Customer Satisfaction, p. 18).

México, Argentina y Chile son países que tomaron la iniciativa de optar por una gestión innovadora; donde obtuvieron como resultado de nivel bajo respectivamente en la satisfacción de su población, razones que no cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar su gestión; las cuales sus deficiencias fueron notables en las regiones más lejanas con presupuestos bajos y recurso humano de poca educación con temas de gestión pública, hecho que repercutió imperfectamente en los resultados establecidos de mencionada iniciativa. (RCM - Revista científica multidisciplinar, p. 8).

Es por ello que la calidad de gestión brindada por las instituciones públicas fue para cumplir las respectivas necesidades de la población, donde se desarrolló sus actividades a través de diferentes organismos y normativas vigentes presentadas, sin embargo, dado los últimos sucesos en los países, esta aplicación se está convirtiendo en un incentivo de cambio para numerosas instituciones públicas de los países de Latinoamérica cuyo objetivo es la transformación de sistematización y uso de tecnología. (Revista RevoltLib - Archive, 2021).

De la misma forma las municipalidades en nuestro país son miembros del gobierno el cual refieren con facultad política, económica y administrativa competente; conforme lo plasma el artículo 194 de la constitución política del Perú, modificado por la Ley de reforma constitucional N°27680; son instituciones y gestiones las que establecen licencias, clausuras, custodia de productos entre otros; quienes tienen visión de promover acciones justas con compromiso civil y penal. (Diario el Comercio, 2018, p. 3).

Se tiene conocimiento que la administración municipal tiene como propósito mejorar los niveles de procesos los cuales cada gerencia desempeñan funciones establecidas, obteniendo de esta manera una eficiente atención a la población, personas naturales, jurídicas y/o contribuyentes quienes prestan servicios en el distrito de Monsefú, motivo que es fundamental que todas las municipalidades acaten un régimen de aplicación en sanciones administrativas plasmadas en la jurisdicción. Ali, M., & Raza (Quality Management & Business Excellence).

De manera que, en la actualidad se visualiza que la gestión pública la cual realiza en el distrito, ha ido presentando deficiencias partiendo desde las acciones del área de RR.HH de la institución; razón por la cual no cuentan con el perfil apropiado el que amerita para el desarrollo de lo proyectado en la gestión, entonces cuya problemática fundamental es la deficiencia que existe en cada área por motivo de los perfiles que los burócratas tienen, limitando ejercer eficazmente los servicios prestados por la institución municipal.

Es por ello que se requiere lograr que la municipalidad del distrito implemente de forma adecuada una gestión idónea, concreta y responsable, lo que hará mejorar la avenencia dentro de la institución sobre todo en la población; resaltando que una gestión no muy bien desarrollada dentro o fuera de la organización se verá repercutido en los resultados plasmados, y generando a la vez incertidumbre e insatisfacción en los habitantes del distrito.

Es por ello que el presente desarrollo de investigación nos ayudara a comprobar el nivel de satisfacción que existe en los ciudadanos del distrito de Monsefú.

Es por ello que nos formulamos la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la Gestión por resultados y la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo?

En cuanto a la justificación del trabajo de investigación, presenta justificación teórica lo cual nos permitirá desarrollar conocimiento en lo que respecta a gestión eficientes, lo cual busque obtener la satisfacción del usuario externo; seguidamente lo justificamos desde el punto metódico dado que, en función del análisis método científico se demostrará su relación existente entre las variables, y finalmente justificamos el trabajo de manera práctica porque conocer la importancia de relación que tienen las variables nos permitirá desarrollar nuevas estrategias plasmadas en objetivos hacia la variable de satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital en Chiclayo.

Seguidamente plasmamos como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión por resultados y la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo; con objetivos específicos, (a) Diagnosticar el nivel de gestión por resultados en la municipalidad de un distrito de Chiclayo; (b) Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un distrito Chiclayo, (c) Analizar la relación que existe entre las dimensiones de la variable gestión por resultados en una municipalidad distrital de Chiclayo.

Se describe la hipótesis; existe relación significativa entre gestión por resultados y la incidencia en la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo. Por ende describimos las hipótesis específicas: H1: Existe relación entre servicio municipal y la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo; H2: Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo; H3: existe relación entre plan operativo anual y la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo; H4: existe relación entre plan estratégico institucional y satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En siguiente capítulo se desarrollarán los antecedentes desde el aspecto internacional y nacional.

Carpio (2020) en su artículo titulado *“La Gestión municipal y la satisfacción del usuario externo de la ciudad de Cantón, Ecuador”*, donde tiene como objetivo el determinar el nivel de relación entre las variables definidas, su diseño metodológico utilizado fue; cuantitativo y de tipo correlacional, aplicándose como instrumento una encuesta para cada variable obteniendo como resultados que entre las variable gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía da cabida a la hipótesis nula la cual indicando que no existe correlación entre dichas variables.

Concluyendo a la vez que, se determinó, se estableció y se demostró que hay existencia de correlacional significativa entre las dimensiones de plan operativo anual y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Bada.

Estrada (2019) en su trabajo titulado *“Importancia de la Satisfacción del usuario y los servicios brindados por los equipos comunitarios de salud familiar del municipio de Jocoaitique, Morazán”*; cuyo objetivo fue establecer la satisfacción de la población ante los servicios de salud, con tipo de investigación descriptivo, cuantitativo y de corte transversal; se empleó a la vez un muestreo simple, con técnicas de recolección para los datos de entrevista individual.

Por lo tanto, con resultados que el grupo de edad que manda fue de 31 a 60 años, con un 54,1% respectivamente, y con un 76 % fueron las mujeres contra un 20.6% en caballeros, se concluyó que la población no tiene discernimiento de los trabajos en equipo comunitaria de salud familiar, pero a la vez prevalecieron comentarios indicando que la población considera de buena calidad los servicios de salud brindados.

Gonzales (2020) en su artículo *“Análisis de una gestión municipal y las finanzas de infraestructura y de capital humano en su eficiencia; El caso de las municipalidades rurales de Nuble - Chile”*, su objetivo fue determinar la eficiencia concerniente a las municipalidades rurales de la provincia de Nuble, hacen uso de sus recursos disponibles para la práctica de su rol; se ejecutó un estudio de tipo transversal, cuyo instrumento utilizado fue el modelo DEA.

Los resultados mostraron que la variable dependiente e independiente, como outputs fueron el porcentaje de superación en la pobreza, y en alumnos se obtuvo un porcentaje perteneciente a establecimientos municipales lo que obtuvieron un puntaje igual o mayor a 440 puntos en las pruebas seleccionadas, concluyendo que los municipios resultaron ser eficaces, y otras municipalidades resaltaron por su poca eficiencia.

Bravo (2021) en su artículo de investigación titulado *“La gestión municipal y el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres – México”* con objetivo de identificar el nivel de eficacia de la gestión municipal y el progreso local en los últimos años, la investigación es básico, el diseño es de revisión sistemática; ya que se utilizó como instrumentos la búsqueda de fuentes confiables de los examinadores, base, scielo y Google académico; y se plasmó técnica de revisión documental.

Como resultados y conclusiones se obtuvieron los siguientes; se estableció que las investigaciones realizadas indican que guardan correlación con la perspectiva de las necesidades involucradas correspondientemente con gestión municipal; lo que significa que para gestión pública se presenta un cambio radical comprendiendo así cada perspectiva y obstáculos del desarrollo en gestión.

Miranda (2019) en su investigación *“Gestión municipal y la satisfacción del usuario en el distrito de Almagro - Argentina”*, cuyo objetivo fue determinar si la gestión municipal es garante en los usuarios del distrito, con investigación básico, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal. Se obtuvo como muestra a 384 usuarios los que asistieron al municipio, aplicando el instrumento de encuesta para cada variable entre 20 a 30 ítems cuyos datos fueron procesados en el sistema estadístico SPSS V2.

Finalmente obteniendo como resultados y conclusiones que la gestión municipal, influye en su mayoría respectivamente en la satisfacción de los usuarios del distrito de Almagro – Argentina, razón por la cual la hipótesis manifestó la dependencia estable de la gestión municipal, expuesto entonces que existe un nivel de confabulación entre las variables estudiadas en la investigación realizada.

Desde el aspecto nacional tenemos a Medina (2021) en su investigación *“La relación de la gestión municipal y la satisfacción de la población del distrito de Tacna – Perú”*, cuyo objetivo fue comprobar la relación entre las variables estudiadas, con metodología universal, de diseño no experimental y correlacional, cuya población y su muestreo fue acatada por cada representante de los grupos sociales de la institución.

Es así que se llegó a la conclusión que la gestión municipal tiene relación importante con la satisfacción de los pobladores en el distrito donde se realizó el estudio, referente a una excelente gestión por institución, pero a la vez se analizó una insatisfacción por el incumplimiento de los tiempos establecidos en la ejecución, elaboración y términos de obras. Agregamos aquí que toda gestión pública bien administrada, dado el caso de algunos municipios son reflejados en la satisfacción de sus habitantes, por generar, seguridad, confianza, economía y niveles de vida, haciendo de esta manera y demostrando que la aplicación de nuevos paradigmas y propósitos enriquecen el crecimiento del distrito, región y/o nación.

Solano (2021) en su investigación *“Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en pandemia en la municipalidad distrital de Santa María”*, con el objetivo de determinar la dependencia entre las variables del estudio, tipo de investigación no experimental – transversal y de nivel correlacional – descriptivo; quienes fueron partícipes en la investigación los usuarios quienes utilizaron los servicios públicos que brinda el municipio con muestreo de 86 usuarios, se aplicó la encuesta y como instrumento la toma de datos.

Obteniendo como resultados en mención a la variable calidad de servicios, e 61, 4 % indicaron que la desconfianza de los servicios públicos se encuentra en un nivel promedio; y por otro lado un 53 % se determinó que se encuentra en un punto medio la empatía de la persona relacionado a la calidad de vida. Por lo tanto, se concluyó que existe correlación positiva elevada, lo que se estableció que la empatía del personal de relaciona significativamente.

Flores (2020) en su investigación *“Gestión municipal y la opinión pública de los pobladores en la ciudad de Arequipa”*, donde su objetivo fue saber cómo es la gestión municipal en la opinión pública de los habitantes del distrito; y se utilizó una metodología descriptiva de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y transversal descriptivo, la población estuvo conformada por los habitantes que residen en el distrito, el muestreo fue de 297 habitantes encuestados.

Lo que concluyó que la gestión municipal en negativa según la opinión de los pobladores del distrito de la Joya, lo que se evidencia que no trabajan con eficacia en los servicios que brindan a los ciudadanos, no haciendo parte de los numerosos temas municipales dado que no trabajan con total transparencia haciendo que los pobladores tengan más desconfianza de la ya obtenida.

Cerquin (2020) en su investigación *“Gestión pública y la satisfacción del usuario interno y externo de la municipalidad provincial de Chota -Cajamarca”*, donde se planteó como objetivo; decretar la influencia entre las variables del estudio, cuyo método de la investigación fue de tipo hipotético – deductivo, con diseño no experimental tipo transversal, su muestra a utilizada fue de 70 usuarios mayores de 18 a 55 años entre caballeros y mujeres, y se aplicó la técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario. Dando como resultados según la prueba de PEARSON, se ubicó que la gestión pública influye en la satisfacción del ciudadano, obteniendo como resultados lo que indicó que existe bajo significado entre una variable a la otra.

Es por ello el planteamiento de recomendaciones en la investigación lo que se reflejara en el cambio para una gestión pública municipal transparente y sea modelo a seguir de otros municipios de la región.

Martínez (2018) en su investigación *“La Calidad de servicio de atención y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica”* con objetivo de comprobar la relación entre las variables de la investigación, cuyo enfoque es cuantitativo de tipo no experimental descriptivo y correlacional, lo que se utilizó fue una muestra de 78 usuarios que son atendidos en el municipio, escogidos mediante la técnica de muestreo censal, y su instrumento fue la recolección de datos mediante cuestionarios para su validez y confiabilidad.

Se determina la existencia directa de una relación entre las variables estudiadas, hecho por el cual se ha conseguido un coeficiente de correlación Rho Spearman, indicando que una excelente calidad de servicio de atención al público se refleja en el cumplimiento de las expectativas del usuario y por ende una satisfacción elevada.

Silva (2018) en su artículo *“Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque”*, con objetivo de determinar el nivel de satisfacción que las variables generan, con tipo de investigación descriptivo, propositiva de diseño no experimental y transversal; donde se utilizó una muestra de 108 usuarios, y de la misma manera se eligió a directivos de la institución como usuarios internos. Y para procesar la base de datos obtenida se utilizó los programas SPSS y MICROSOFT Excel.

Concluyendo que reflejan la satisfacción que existe en una escala de regular a óptimo; un 22% lo que confirma que siempre es así, y un 18% que es casi siempre, lo que pone en evidencia la gestión de la institución, haciendo que se recomiende mayor empeño y responsabilidad a los directivos de cada región para un mejor interés de las normativas y herramientas que esta brinda.

Referente a las bases teóricas relacionadas al tema, la (Real Academia Española, 2019, p. 18); conceptualiza a la gestión municipal, como una actividad en una entidad pública del estado, para la realización de actividades o tareas dirigidas en despachos, con niveles estandarizados cuya función principal es el cumplimiento de los objetivos determinados a plazos, permitiendo así, un elevado rendimiento en la utilización de los recursos con los que se cuenta, buscando el bien común para un territorio y/o población, basado en organizar, planificar y controlar las políticas de los gobiernos o mandatos.

Para Mazamarri (2019), en su publicación, *“Introducción a la gestión Municipal y la Administración”*, redacta que el proceso administrativo de una gestión pública en una corporación tiene cinco procesos primordiales para llevar a cabo eficientemente cada actividad proyectada, se habla de la Planificación; lo cual establece la misión y visión, momento en el que se plasman los objetivos a alcanzar; Organización, acción que diseña correctamente una estructura eficaz, lo que permite el progreso adecuado en la institución; seguidamente resaltamos el proceso de dirección; fase en la cual se trabaja con el talento humano, para lograr una adecuada producción; lo cual va de la mano con la coordinación lugar donde se aplica el trabajo en equipo, finalmente tenemos el proceso de control, instante en el que se realiza la verificación de las actividades y se busca la retroalimentación.

En la revista Ciencia Latina, Sarria (2021) conceptualiza a la gestión por resultados, como el conjunto de actividades donde las instituciones públicas realizan para lograr sus objetivos y metas establecidas, las cuales a la vez son perfeccionadas por los recursos humanos públicos quienes son personal preparados en y cuentan con el perfil solicitado de acuerdo a las funciones a desempeñar dentro de la organización.

Es así que para Rezende (2019), describe sobre la importancia de una gestión municipal, concluyendo que una administración custodiada de la planificación que los municipios cuentan, donde se enfocan en diseñar o rediseñar y a la vez implementar documentos hábiles de gestión, que son evaluados por su ejecución de presupuestos, gastos e inversión.

Como dimensiones de las variables gestión municipal describe las siguientes; Servicios municipales; son aquellas actividades que facilitan los municipios a la población en general, llamados usuarios o consumidores, quienes son atendidos con total igualdad de beneficios, trato e información. Otra dimensión identificada es; Capacidad de respuesta; es aquí donde se trabaja en base a la calidad de atención y satisfacción el ciudadano, quienes tienen que ser priorizados en su atención de sus escaseces en determinados plazos.

Seguidamente tenemos a la dimensión, Plan operativo Anual; cuya función es contar con planes de negociación minucioso, para el cumplimiento de las estrategias presentadas a desarrollar en un plazo no máximo de dos años y se puedan observar el logro de los objetivos. Finalmente tenemos el Plan estratégico institucional; es una herramienta fundamental en las gestiones de los municipios y se enfoca en la estructuración de las estrategias específicas ayudando al desarrollo eficiente de los planes establecidos. (Resende, 2019, p. 145)

En base a las teorías de la variable dependiente, satisfacción al ciudadano; La Revista de investigación ACADEMIC; Soriano (2017) en su artículo lo conceptualiza como un individuo recibe una atención en el momento de hacer uso de un servicio o adquirir un bien o producto.

Es por ello que lo relacionamos con calidad de atención al cliente, dado que son servicios que brindan las instituciones privadas, sin embargo, las instituciones públicas buscan en cada gestión la mejoría de los servicios que brindan al ciudadano, cuyo objetivo principal es el bienestar total por lo recibido, dado que para conseguir dicho procedimiento se tiene que contar con personal capacitado, quienes son los emisores directos de los municipios y se encargan de cubrir las expectativas de los pobladores.(Iñiguez H. and Villacres F. (2020).

Méndez (2022) define la satisfacción de un ciudadano como; trabajador público feliz, es un usuario feliz, motivo el cual indica que un trabajador es a la vez un cliente interno, entonces todo depende del ambiente laboral, incentivos y capacitaciones que las instituciones públicas brinden a sus trabajadores.

Valley, R., (2019) Se encuentra relacionado con la importancia que las organizaciones deben dar al recurso humano, para poder reflejar resultados positivos en la atención brindada a los usuarios externos, buscando su satisfacción de aquellos que buscan una calidad de atención respecto a los servicios brindados.

Sarvia (2019) define la satisfacción del ciudadano como un estado psicológico producto de un proceso de compra o consumo; entonces la satisfacción es un estado que el humano experimenta en base a una actitud que desarrolla, dado que experimenta la calidad del servicio o producto conquistado el cual exige su demanda ya sea por necesidad u obligación, pero que su vez tiene que cumplir con numerosos parámetros, siendo evaluado y aceptado por el cliente o usuario final.

Detallamos que los cumplimientos de las expectativas de los ciudadanos son muy esperados por cada gestión desarrollada, dado que se encuentra dentro de los objetivos finales como resultados cumplidos, es por ello que existe la valoración, evaluación, sin números de críticas provechosas para la búsqueda de la mejora continua en cada institución pública. Swan, Trawick, & Carroll, (1982).

Las dimensiones que se han identificado en relación a la variable son; tiempo de atención; dado que las instituciones demoran para generar un trámite, motivo el cual es muy burocrático e ineficiente con el tiempo de procesamiento, también tenemos a la dimensión, Trato recibido; factor importante para obtener una satisfacción elevada en el usuario o consumidor, lo cual se genera a través de una comunicación clara y concreta entre emisor y receptor y se pueda obtener objetivamente el mensaje brindado, y finalmente tenemos a la dimensión, Confianza en el servicio; a lo que refiere como atender con excelencia, siendo esencial para cumplir las expectativas de los usuarios con la calidad de atención que se brinda, hace que los resultados a obtener en cada gestión pública de los municipios deje satisfechos a los pobladores y a la vez como ejemplo para las siguientes gestiones en el futuro. (Saravia, 2019; p. 87).

En un artículo de Hunt & Day (2021) busca educar a los lectores sobre la importancia de establecer una atención de calidad al cliente o usuario al momento de brindar un servicio o un producto, cuya finalidad principal es la satisfacción al momento de adquirir un trato amable, claro y responsable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación es básica, de enfoque cuantitativo, y de tipo descriptivo, correlacional, por razón que permite medir las variables con sus dimensiones e indicadores descritos con sus respectivas variables.

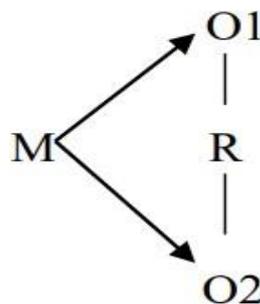
Según Hernández et al., (2017) detalla a las investigaciones correlacionales aquellas que experimentan el nivel de vinculo, donde evalúan y luego pasan analizar su correlación para comprobar las hipótesis plasmadas.

3.1.2. Diseño de investigación:

Es de diseño no experimental, dado que las variables quienes componen la investigación y no son manejables, es por ello que es trasversal donde se analizan entre las variables.

Para Hernández et al., (2014) describe que una investigación es trasversal desde que las variables no se manipulan, solo se observa la relación que existe entre ellas, solo se observa su ambiente natural y se plasma un análisis. Seguidamente se muestra la siguiente representación de diseño:

Figura 1 Formula de investigación



Dónde:

M : Ciudadanos y ciudadanas del Distrito

O1 Variable : Gestión por resultados

R : Grado de relación entre ambas variables

O2 Variable : Satisfacción del usuario externo

3.2. Variables y operacionalización

3.1.1. Variable Gestión por Resultados

- **Definición conceptual**

Tumulto de actividades donde las instituciones públicas realizan para lograr sus objetivos y metas establecidas, las cuales a la vez son desarrolladas por los trabajadores públicos quienes son personal capacitado y cuentan con el perfil solicitado de acuerdo a las funciones a desempeñar dentro de la organización. Sarria (2021).

- **Definición operacional**

La gestión por resultados será diagnosticada desde el instante que se aplica la encuesta a los usuarios externos del distrito de Monsefú, lugar donde se elaboraran preguntas basadas en las dimensiones e indicadores de la variable gestión municipal.

- **Indicadores (ver anexo n°2)**

- **Escala de medición**

Ordinal

3.1.2. Variable Satisfacción del usuario Externo

- **Definición conceptual:**

Estado psicológico producto de un proceso de compra o consumo; entonces la satisfacción es un estado que el humano experimenta en base a una actitud que desarrolla, dado que experimenta la calidad del servicio o producto adquirido el cual exige su demanda y asea por necesidad u obligación, pero que su vez tiene que cumplir con numerosos parámetros, siendo evaluado y aceptado por el cliente o usuario final. Sarvia (2019)

- **Definición Operacional**

Será determinada en el momento de la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del distrito de Monsefú, ya que se quiere conocer el nivel de satisfacción en ellos.

- **Indicadores: (Ver anexo N°3)**

- **Escala de medición**

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Gomez (2019), lo define como conjunto accesible de casos, preciso y establecido, que ara referencia para obtener la selección de la muestra las cuales se plasma con un numérico punto de criterios determinados. Además, indica que para la selección de la población se toma en cuenta características primordiales las cuales se deben de considerar, hablamos de la homogeneidad, lo que quiere decir que todos los miembros de la población deben contar con las mismas caracterizas de acuerdo a las variables a investigar.

Por tal razón indicamos que la población de la investigación estuvo conformada por los usuarios externos de la municipalidad del distrito de Monsefú, Chiclayo un total de 10 228 habitantes con una categoría de edad de 18 a 70 años, quienes son capaces están aptos a utilizar los servicios de la municipalidad.

Es así que consideramos los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Que sean ciudadanos del distrito.
- Que tengas mayoría de edad (18 a más).
- Ciudadanos que mínima hayan utilizado al menos una vez los servicios de la Municipalidad.

Criterios de exclusión:

- Ciudadanos que no hayan realizado operaciones en los servicios de la municipalidad del distrito.
- Ciudadanos menores de edad.

3.3.2. Muestra

Para, Tamayo, (2014) conceptualiza que la muestra es aquel conjunto de operaciones las cuales se realizan con la finalidad de estudiar la distribución de las características de toda una población estimada partiendo desde el punto de observación.

Es por ello que nuestra muestra estuvo calculada con la siguiente fórmula la cual se obtuvo un total de 384 usuarios externos a quienes se les aplicara el instrumento de la encuesta.

Figura 2

Datos de fórmula

Z ⇒	Nivel de confianza: 1.976	≡	95%
p ⇒	Probabilidad: 50%	≡	0.5
q ⇒	(1-p)	≡	0.5
d ⇒	Margen de error: 5%	≡	0.5

Y lo aplicamos en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$
$$n = 384.16$$

3.3.3. Muestreo

Se realizó el uso del muestreo probabilístico, lo que refiere que serán seleccionadas al azar aquellos ciudadanos del distrito los cuales cumplan los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, cuyo método conocido donde se aplica comúnmente en cada proceso de la elaboración de un estudio a investigar lo que hace se obtenga la originalidad de esta, todo en base a los enfoques y cada instrumento que será utilizado con la finalidad de cuantificar las variables a ilustrarse o medir. (Hernández et al., 2014).

Es por ello que manifestamos que la encuesta es un instrumento de descubrimiento direccionada de manera puntual a un determinado número de personas, el instrumento de la encuesta se cuenta con preguntas cerradas, donde el encuestado pueda dar respuesta, el siguiente paso a dar es que las respuestas son procesadas en un programa estadístico seleccionado de acuerdo al investigador lo cual dará respuesta del objetivo planteado en la investigación. (Ñaupas et al, 2014).

La investigación se aplicó la encuesta para captar la búsqueda con respecto a las variables, el cual será desarrollado a través del cuestionario de 35 ítems y será aplicado a 384 usuarios del distrito; se cuenta con preguntas cerradas, con las siguientes alternativas en escala de Likert con la siguiente valoración:

Valoración:

nunca =1; casi nunca =2; A veces =3; Casi Siempre = 4; Siempre =5.

Validados ya los instrumentos, se verificará el nivel de confiabilidad, lugar donde se ejecutará una prueba piloto a una muestra de 20 ciudadanos donde se aplicó el cuestionario,

La escala nos brinda un resultado de 0.804, lo que significa que el instrumento a aplicar tiene una magnitud de confiabilidad, bueno, por lo tanto, nos permite desarrollar la investigación de manera segura. **(Anexo 4)**

3.5. Procedimiento

La información recolectada fue a través del instrumento cuestionario, la cual se procesó utilizando los softwares como SPSS vs.28 y Excel, herramientas eficientes para obtener los resultados esperados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se trabajó con la evaluación no probabilística correlacional descriptiva, para poder obtener la relación que existe entre las variables. Se pidió autorización correspondiente a los pobladores para aplicar las encuestas y obtener una información real, se manejó la información de manera pertinente, interpretando cada punto utilizando el SPSS VRS 28, y plasmándolo en cuadros, tablas y análisis., donde se va aplicar el coeficiente de correlación de (Rho Spearman) y la información descritas en los resultados responderán a los objetivos específicos de la investigación.

3.7. Aspectos éticos.

Los aspectos éticos apreciados en la actual investigación son:

Se aplicó datos, ya que la información que ha sido recogida y resuelta solo será de uso característico de la investigación.

Consentimiento, puesto se solicitó la aprobación y permisos imperiosos por parte de encuestados e institución con el fin de llevar a cabo la investigación. Además, las personas que constituyen al estudio sus datos, serán utilizados de manera confidencial, pues se les solicito la participación en la investigación.

La investigación aplicó todo el procesamiento de manera ética, sin manipular al favor ninguna información obtenida, desarrollando el tema desde un aspecto transparente. (Moreno & Rojas, 2019).

IV. RESULTADOS

Variable Gestión por Resultados

Tabla 1

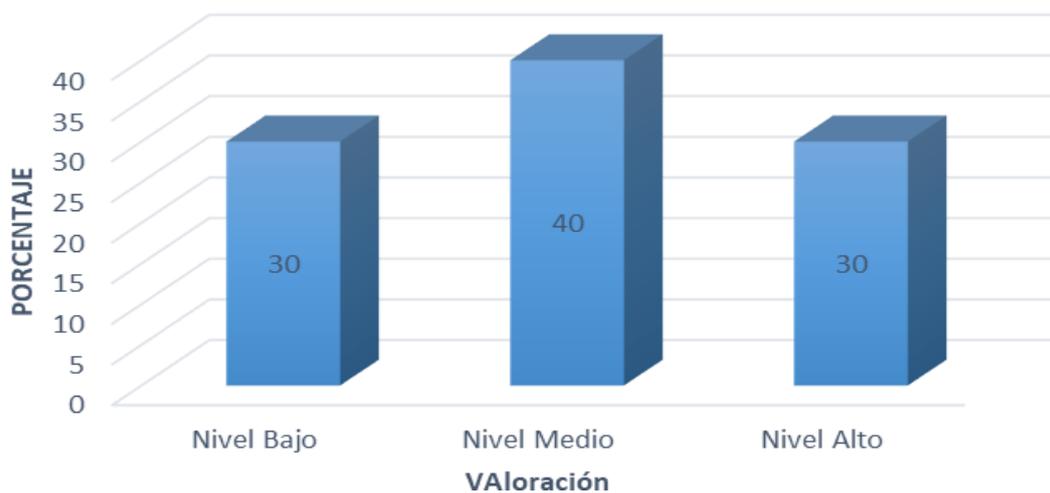
Variable Gestión por Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	93	30,0	30,0	30,0
Nivel Medio	198	40,0	40,0	70,0
Nivel Alto	93	30,0	30,0	100,0
Total	384	100	100,0	

Nota: Base de datos spss

Figura 3

Variable Gestión por Resultados



Se observa que la institución pública sea más eficiente en cuanto al desarrollo de sus procesos desarrollados, tomando conciencia de mejorar eficientemente para obtener resultados en beneficio a la ciudadanía de la población, aquí se ha obtenido un 30% de un nivel bajo y nivel alto respectivamente, en cuanto a la nivel medio se obtuvo un 40% , lo que no ha permitido corroborar la problemática planteada en la investigación, para poder diagnosticar en nivel de gestión por resultados que se está desarrollando en la municipalidad.

Tabla 2

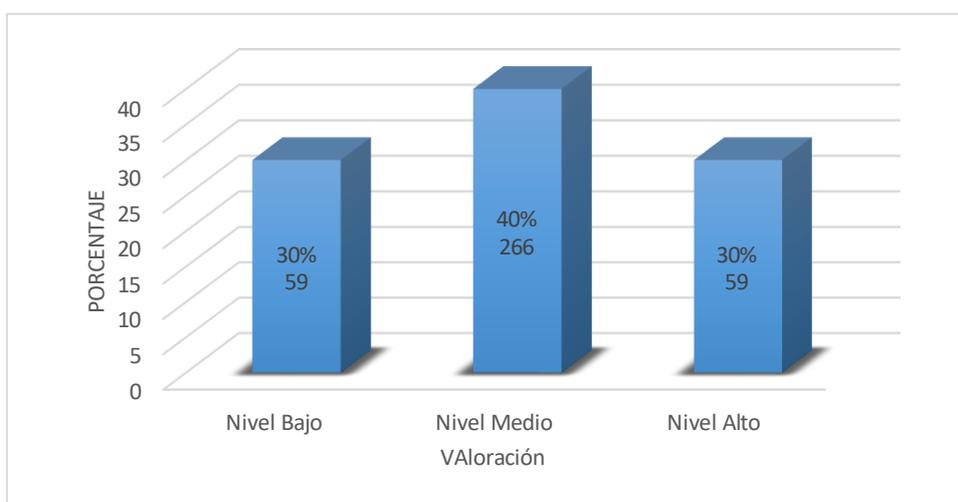
Variable Satisfacción al usuario externo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	59	30,0	30,0	30,0
Nivel Medio	266	40,0	40,0	70,0
Nivel Alto	59	30,0	30,0	100,0
Total	384	100	100,0	

Nota: Base de datos spss

Figura 4

Variable Satisfacción al usuario externo



Finalmente analizando la segunda variable de la investigación, donde la Satisfacción del Usuario Externo es fundamental para un buen desarrollo de gestión municipal, lugar donde se encuentran satisfechos los ciudadanos con los procedimientos y gestión de la institución, es así que se observó un 40,0% como nivel medio, lo que indica que siempre y casi siempre los encuestados responden a que existe atención al usuario en tiempo oportuno, y que el trato recibido es de confianza para el usuario, sin embargo también se muestra un porcentaje del 30% para el nivel bajo y nivel alto, lo que responde que los encuestados responden a un a veces, la municipalidad se preocupa por mejorar sus servicios brindados a los usuarios del distrito. Es por ello que con el análisis de esta variable se logra dar respuesta al problema formulado principalmente en la investigación.

Tabla 3*Pruebas de normalidad*

	Estadístico	Kolmogorov-Smimov gl	sig.
Gestión por resultados	,160	384	,000
Servicio municipal	,155	384	,000
Capacidad de respuesta	,149	384	,000
Plan operativo anual	,165	384	,000
Plan estratégico institucional	,142	384	,000
Satisfacción del usuario externo	,145	384	,000

Nota: Estadísticos Spss

Se evidenciar en la siguiente tabla, el cálculo de una significancia de 0,000 ya que por ser menor al p-valor determinado (0,05) se comprueba que la repartición de los datos procesados de las encuestas no se observa una distribución adecuada, es por ello que se trabaja en correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, así como se puede observar en la tabla .

Tabla 4*Relación entre la Gestión por resultados y la satisfacción del usuario externo*

		Gestión por resultados	Satisfacción del usuario externo
Gestión por resultados	Coeficiente de correlación	1.000	,803
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	,803	1.000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Nota: Estadísticos Spss

En la siguiente tabla se observa una significancia de 0,000 que al ser menor al margen de error (0,05) se acciona a rechazar la tesis nula y se da pase a la hipótesis planteada por la investigación; donde se plasma que existe relación entre las variables estudiadas.

Tabla 5*Relación entre Servicio municipal y la satisfacción del usuario externo*

			Servicio municipal	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Servicio municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,654
		Sig. (bilateral)		,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,654	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	384	384

Nota: Estadísticos Spss

Nota: Estadísticos Spss

Se comprueba que la siguiente tabla tiene una significancia de 0,000 son el menor que el margen de error de (0,05) se pasó a rechazar la hipótesis nula y dar aceptación a la hipótesis de la presente investigación donde se puede dar lugar a la existencia de una relación importante entre servicio municipal y la satisfacción del usuario externo con una correlación favorable del 0,654.

Tabla 6*Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,616
		Sig. (bilateral)		,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,616	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	384	384

Nota: Estadísticos Spss

Después de haber calculado la relación entre la dimisión y la variable dependiente, en la presente tabla con un índice de ,000 el cual significa que al ser menor al margen de error de (0,05) se da paso a rechazar la hipótesis nula y poder así aceptar la hipótesis desarrollada en la investigación, donde da lugar a observa que existe relación relevante entre la capacidad de respuesta municipal y la satisfacción del usuario externo, cuyo nivel arroja favorablemente un 0,616 respectivamente.

Tabla 7*Relación entre Plan operativo anual y la satisfacción del usuario externo*

			Plan operativo anual	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Plan operativo anual	Coefficiente de correlación	1.000	,688
		Sig. (bilateral)		,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,688	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	384	384

Nota: Estadísticos Spss

Se evidenciar que la presente tabla el índice del ,000 significa que el ser (<) al margen de error (0,05) se procedió a rechazar la H0; y aceptar la hipótesis planteada anualmente por la investigación, ya que plasma que la relación es muy notable entre plan operativo anual y la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo.

Tabla 8*Relación entre plan estratégico institucional y satisfacción del usuario externo.*

			Plan estratégico institucional	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Plan estratégico institucional	Coefficiente de correlación	1.000	,726
		Sig. (bilateral)		,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,726	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	384	384

Nota: Estadísticos Spss

Conforme a los datos plasmados estadísticamente, se puede evidenciar que la última tabla que un ,000 significativamente es menor que (0,05) margen de error; y por ende se procede a rechazar la hipótesis nula, dando pase oportuno a la hipótesis planteada por la investigación trabajada, dando como respuesta que existe relación relevante entre plan estratégico institucional y satisfacción del usuario externo en una municipalidad distrital de Chiclayo, donde se observa un nivel favorable de 0, 726.

V. DISCUSIÓN

Gestión por resultados se enfoca, al aumento de opciones para satisfacer la necesidad de los usuarios externos del distrito, todo ello basado anticipadamente a una gestión de inversiones públicas mediante del desarrollo de proyectos, cuya finalidad están enlazada a la producción de la satisfacción de las necesidades. Es por ello que, a través del objetivo general que es determinar la relación que existe entre las variables del estudio, los resultados alcanzados a través del estadístico Rho de Spearman, demuestran el valor significativo del (0,000), el cual está por debajo del 0,05 que es margen de error; por ende, nos indica que existe una importante relación entre las variables de la investigación, ya que el coeficiente correlacional muestra un, 803, plasmando una relación positiva entre las variables. Es así que este resultado coincide con Rezende (2019), el cual manifiesta que la gestión por resultados se lleva de la mano con la administración y la planificación municipal, el cual se encuentra con la responsabilidad de diseñar los mejores servicios para atención y satisfacción de los usuarios del distrito.

Con respecto al primer objetivo específico donde se logró diagnosticar el nivel de gestión por resultados en la municipalidad de un distrito de Chiclayo, y se obtuvo como resultado que se está trabajando de manera eficiente, tomando en cuenta sus procesos, sus políticas, y por ende sus estrategias para llegar a los objetivos plasmados por la gerencia, teniendo en cuenta la mejora en la calidad de vida del distrito como de sus ciudadanos, lo cual nos refleja un 30% como nivel bajo y alto, y como nivel medio tenemos un 40%, todo esto nos conlleva a comprobar la problemática de la investigación puesto que los resultados obtenidos de cada dimensión, mediante las preguntas del cuestionario dieron lugar a resolver y evidenciar el problema formulado del presente informe de tesis. Estos resultados nos indican que la municipalidad del distrito, se encuentra realizando una gestión de acuerdo a lo establecido en las normativas, cumpliendo con los requerimientos y solicitudes de las necesidades de la población, sin embargo, cabe recalcar que no siempre serán buenos los resultados, por motivo de gestiones detenidas a determinados tiempos, presupuestos mal administrados, entre otros factores.

Con respecto al segundo objetivo, de Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un distrito Chiclayo, se obtuvo como resultado un análisis que lo

Ciudadanos se encuentran insatisfechos con sus necesidades, se sienten afectados por proyectos que perjudican su bienestar material tanto como su bienestar emocional. Se fundamenta al autor Solano (2021) en su investigación, donde manifiesta que los ciudadanos en situaciones difíciles deben ser priorizados con proyectos que cumplan y satisfagan sus necesidades.

Entonces ambos resultados muestran un porcentaje de la población que se encuentra satisfecho con algunos servicios brindados a favor del pueblo y otros porcentajes nos indican que no se está obteniendo los resultados esperados por los ciudadanos de la población.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Describiendo que la investigación realizada demostró tanto que las dimensiones con sus indicadores, afirman la conceptualización de la hipótesis planteada, ya que la variable gestión por resultados y la satisfacción el usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo, tienen significativa relación entre sí de acuerdo a los resultados obtenidos y analizados con el coeficiente de spearman.
- 6.2. Se observa que la hipótesis específica de Gestión municipal y la satisfacción del usuario externo una significancia de 0,000 son el ser menor que el margen de error de (0,05) por ello se pasa a rechazar la hipótesis nula y dar aceptación a la hipótesis de la presente investigación donde se puede dar lugar a que existe una relación importante entre ambos indicadores.
- 6.3. Se observa que Conforme a los datos plasmados estadísticamente, se observa un nivel favorable de 0, 726 lo que cabe indicar se rechaza la hipótesis nula y se da favor a la hipótesis planteada por el investigador como respuesta que existe relación relevante entre plan estratégico institucional y satisfacción del usuario externo en una municipalidad distrital de Chiclayo.
- 6.4. Es importante la existencia de variables, por razón y motivo que al cumplir con la mayoría de las expectativas el ciudadano se genera la opinión de una eficiente gestión por resultados de las actuales autoridades buscando la mejora continua de la ciudadanía.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Las instituciones municipales en la ciudad de Chiclayo deben tener formulado variedades de planes en razón a servicios de calidad, visualizando la realidad y necesidad de los ciudadanos del distrito, y de igual manera proceder con la ejecución de los proyectos planteados.
- 7.2. Obtener el apoyo y asesoría de coaching para los trabajadores de la municipalidad para que siempre se encuentren motivados y puedan atender a los usuarios externos con estándares de calidad, ya que las capacitaciones constantes son de mejoría en atención al usuario.
- 7.3. Se recomienda que la gestión por resultados de la municipalidad se encuentre ligada a las normas actualizadas con respecto a la administración pública, donde obtendrán resultados más eficaces y eficiente, generando resultados favorables para la gestión actual.
- 7.4. Por último se recomienda a la municipalidad evaluar cada indicador interno, para analizar los avances de acuerdo a los propósitos establecidos en los determinados tiempos y necesidades de la población que ha quedado a causa de la pandemia.

REFERENCIAS

- Hernades, Fernandez & Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. www.// McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- American Customer Satisfaction Index. (2021). Methodology Report: Ann Arbor. University of Michigan.
- Gomez.A. (2019). *The research protocol III: the study population*. In J.A. Gomez. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Hernandez. (2010). *Tipos de investigación según sus variables*. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%>
- Hernandez, F. (2014). *Tipos y Diseños de investigación*. <https://www.google.com/search?q=Hern%C3%A1ndez%2C+Fern%C3%A>
- Hernandez-Sampieri, R. (2014). *Recolección de datos cuantitativos*. http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A
- Tamayo, T. (2014). *Investigación e Innovación Metodológica*. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Eduardo Arraiza E. (2019) *Manual de Gestión municipal*, ISBN 978-987-1285-52-5 https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460.
- Reflections on the "Principle of Authority" | Right Approach | The Legal News Portal of THĒMIS.
- Arraiza E. (2019) *Manual de Gestión municipal*, ISBN 978- https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-
- Reflexiones en torno al "Principio de Autoridad" | Enfoque Derecho | El Portal de Actualidad Jurídica de THĒMIS.*
- Martínez, L (2018) *"Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica."*
- Carpio, L (2020) *"Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019."*
- Marcia, M (2019) *"Satisfacción de la población ante los servicios de salud brindados por los equipos comunitarios de salud familiar del municipio de Jocoaitique, departamento de Morazán, septiembre"*
- Ali, M., & Raza, S. A. (2018). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559–577. doi:10.1080/14783363.2015.1100517
- Nguyen, H. et al. (2018). Determinants of Customer Satisfaction and Loyalty in Vietnamese Life-Insurance Setting. *Sustainability*, 10, 2-16.

- José, M (2017) “*Análisis de la gestión municipal y la implicancia de las variables financieras, de infraestructura y de capital humano en su eficiencia. El caso de las municipalidades rurales de Ñuble*”
- Miranda, S (2017) “*Gestión municipal en la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín de Porres*” Lima.
- Médina, J (2019) “*La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna*” Universidad José Carlos Mariátegui Moquegua – Perú.
- Fornell, C.; Morgeson, F.; & Hult, G. (2016). Stock returns on customer satisfaction do beat the market: gauging the effect of a marketing intangible. *Journal of Marketing*, 80 (5), 92-107. doi:10.1509/jm.15.0229
- Collantes, O (2021) “*Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la municipalidad de Santa María*” Universidad Nacional José Fautino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.
- Flores, F (2021) “*Gestión Municipal en la Opinión Pública de los Pobladores del Distrito de la Joya*” Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Facultad de Psicología. Arequipa – Piura.
- Fornell, C.; Rust, R.; & Dekimpe, M. (2021). The Effect of Customer Satisfaction on Consumer Spending Growth. *Journal of Marketing Research*, 47(1), 28-35. Retrieved March 26, 2021, from <http://www.jstor.org/stable/20618952>
- Cerquin, S & Gálvez, F (2020) “*Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano De la Municipalidad*” Universidad de Cajamarca.
- Silva, E (2018) “*Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque*” Universidad Señor de Sipán.
- Real Academia Española (2015) - *Definición de gestión municipal* - <https://dpej.rae.es/lema/administraci%C3%B3n-municipal>.
- Mazamarri, A (2019) *Introducción a la gestión municipal – administración pública* <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Sarria, M (2021) Importance of Municipal Management / Federico Villareal University <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1157>
- Rezende, L (2019) Municipal Management and Strategic Plans – Continental University. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10490/2/IV_FCE_319_TE_Alonzo_Rolfo_2021.pdf.
- Soriano, D (2012) Citizen Satisfaction [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Soriano,+D+\(2012\)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Soriano,+D+(2012)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- Méndez, C (2022) *Satisfacción del cliente y sus exigencias* <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9288/Sinti%20D%C3%ADaz%20Sheyla%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarvia, E (2019) *Satisfacción del Usuario* <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2612/Cruz%20Coronel%20Mar%C3%ADa%20Guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Vallejo, Pedro (2018). *La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación*. Periodo 2010-2012 (tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2019). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Lima, Perú: Consejo de Ministros del Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2020). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco DEL D.S. N° 004-2013- PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Lima, Perú: Consejo de Ministros del Perú.
- Iñiguez H. and Villacres F. (2020). Evaluation of the administrative management of category "b" universities in Guayaquil and proposal for a plan to improve processes to raise levels of satisfaction (postgraduate thesis), Salesian Polytechnic University of Ecuador. Retrieved from <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (2021). La modernización del Estado: el camino a seguir. Lima, Perú: OCDE
- Del Salto, E. (2020). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 (Tesis de posgrado), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador
- Decreto Supremo N° 123–2018-PCM. (2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. 19 de diciembre de 2018. Diario El Peruano.
- Castillo, B (2019). Diccionario Municipal Peruano. Lima. Ediciones Nova Print S.A.C
- Briceño, Y., (2016). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Campos W., (2021). Gestión estratégica en la implementación de un relleno sanitario en la provincia de Chota - Cajamarca. 2019-2020, Universidad Cesar Vallejo.
- Estrada, S., (2019). Gestión Municipal Factor determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013 – 2016. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Perú.
- Reyes, A., (2020). Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú.
- Valley, R., (2019). The implantation of the transparency in the Spanish Municipalities. Complutense University of Madrid. Spain.Valencia C.
- Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huántar, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.

- Terán, E., (2019). Diagnóstico de los factores de competitividad para la implementación de un emprendimiento de turismo rural comunitario en el distrito de Chetilla-Cajamarca. PUCP – Perú.
- Salinas B., (2017). Auditoría de Gestión a la Unidad de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Morona. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Swan, J.; Trawick, I. & Carroll, M. (1982). "Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study.", en HUNT y DAY (eds.), New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining, Bloomington, Indiana University, 15-22. <https://education.indiana.edu/news/2021/jul-dec/2021-08-17-NSSE-study.html>
- Oliver, R. (1999): Whence consumer loyalty? Journal of Marketing 63(1), 33-44
Expectations: A Field Study.", en HUNT y DAY (eds.), New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining, Bloomington, Indiana University, 15-22.
- Ramírez, M., (2017). Calidad de Vida y Gestión Municipal de los Colaboradores de la municipalidad Distrital de Cajay – Huari – Ancash, en el año 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO:		Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo						
LINEA DE INVESTIGACIÓN		Gestión de políticas publicas						
AUTOR(ES):		Niquén Chafloque, Ada Cecilia						
PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿Qué relación existe entre la Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo?	Determinar la relación que existe entre gestión por resultados y del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo	(a)Diagnosticar el nivel de gestión por resultados en la municipalidad de un distrito de Chiclayo; (b)Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el distrito de Monsefú – Chiclayo, y (c)analizar la relación que existe entre las dimensiones de la variable gestión por resultados y las dimensiones de la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo.	Existe relación significativa entre gestión por resultados y la incidencia en la satisfacción del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo.	Gestión por Resultados	Servicio municipal	10228 usuarios de un rango de edad de 18 años a 70.	Encuesta	
					Capacidad de respuesta			
					Pan operativo anual			
				Satisfacción al usuario externo	Tiempo de atención	MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					Trato recibido	384 usuarios	Cuestionario	Las medidas estadísticas a utilizar: -Frecuencia relativa, -Desviación Estándar -Coeficiente de Variabilidad.
					Confianza en el servicio			

Anexo 2

Operacionalización de la variable *Gestión por resultados*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por Resultados	Tumulto de actividades donde las instituciones públicas realizan para lograr sus objetivos y metas establecidas, las cuales a la vez son desarrolladas por los trabajadores públicos quienes son personal capacitados en y cuentan con el perfil solicitado de acuerdo a las funciones a desempeñar dentro de la organización. Sarria (2021).	La gestión municipal será diagnosticada desde el instante que se aplica la encuesta a los ciudadanos del distrito de Monsefú, lugar donde se elaboraran preguntas basadas en las dimensiones e indicadores de la variable gestión municipal.	Servicio municipal	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento - Desempeño - Beneficios 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Eficiencia - calidad 	
			Plan operativo anual	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción - Funcionamiento - Presupuesto 	
			Plan estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Ejecución - Control - Evaluación 	

Anexo 3

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario externo

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario externo	Estado psicológico producto de un proceso de compra o consumo; entonces la satisfacción es un estado que el humano experimenta en base a una actitud que desarrolla, dado que experimenta la calidad del servicio o producto adquirido el cual exige su demanda y asea por necesidad u obligación, pero que su vez tiene que cumplir con numerosos parámetros, siendo evaluado y aceptado por el cliente o usuario final. Sarvia (2019)	La satisfacción de la ciudadanía será determinada en el momento de la aplicación de la encuesta a los ciudadanos del distrito de Monsefú, ya que se quiere conocer el nivel de satisfacción en ellos.	Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación - Trabajadores - Procesos de atención 	Ordinal
			Trato recibido	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de documentos - Buen servicio - Percepción 	
			Confianza en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de necesidad - Valor al servicio 	

ANEXO 4

Indicadores de Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	> 0.9	es excelente
Coeficiente alfa	> 0.8	es bueno
Coeficiente alfa	> 0.7	es aceptable
Coeficiente alfa	> 0.6	es cuestionable
Coeficiente alfa	> 0.5	es pobre
Coeficiente alfa	< 0.5	es inaceptable

Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,804	20

Nota: Spss estadístico

ANEXO N° 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS APLICADAS A LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO

Indicaciones: Estimado ciudadano se le invita a responder los enunciados sobre; Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre gestión por resultados y del usuario externo de una municipalidad distrital de Chiclayo.

Lea cada ítem y marque la opción de acuerdo al criterio que usted considera.

1.- NUNCA. 2.- CASI NUNCA. 3.-A VECES.4.-SIEMPRE. 5.-CASIS SIEMPRE.

N°	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
VARIABLE GESTIÓN POR RESULTADOS						
DIMENSIÓN 1: Servicio Municipal						
1	¿Existe capacidad de la municipalidad Distrital de Monsefú operar de acuerdo a los objetivos y Metas plasmadas?					
2	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú cuenta con personal formado adecuadamente?					
3	¿La gestión de la municipalidad distrital de Monsefú está siendo eficaz hasta la actualidad?					
4	¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Monsefú tiene bien Identificado la necesidad de los usuarios?					
5	¿ Para usted como usuario externo de la municipalidad distrital de Monsefú brinda un excelente Servicio de atención?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Raspiest						

6	¿Recibe la Municipalidad Distrital de Monsefú los documentos solicitados en el tiempo programado?					
7	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la atención a los usuarios con el libro de reclamaciones?					
8	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la solución oportuna a cada problema del usuario?					
9	¿Es oportuno su atención al usuario con sus servicios la municipalidad distrital de Monsefú?					
10	¿La Municipalidad distrital de Monsefú cuenta con los canales de atención para reclamos de los usuarios?					
DIMENSIÓN 3: Plan operativo anual						
11	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú tiene capacidad de manejo en su presupuestó?					
12	¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de ofrecer servicios municipales?					
13	¿ Tiene un sistema operativo anual bien establecido y distribuido por áreas de atención para el usuario?					
14	¿Es favorable para la Municipalidad Distrital de Monsefú tener identificado un plan operativo por año?					
15	¿Cómo usuario de la municipalidad Distrital de Monsefú cree usted que opera administrativamente de manera eficaz?					
DIMENSIÓN 4: Plan estratégico institucional						
16	¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de implementar la transparencia municipal?					
17	¿Tiene la Municipalidad distrital de Monsefú capacidad de promover la participación local?					

18	¿Para usted un plan estratégico institucional es fundamental para la Municipalidad Distrital de Monsefú?					
19	¿Cree que un plan estratégico bien desarrollado en la Municipalidad Distrital de Monsefú trae beneficios para los usuarios?					
20	¿Cómo usuario cree que deben intervenir para proponer proyectos de mejora en su plan estratégico?					
VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO						
DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención						
21	¿La atención en la Municipalidad Distrital de Monsefú es en tiempo oportuno?					
22	¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad Distrital de Chiclayo cumplen su propósito?					
23	¿ Los horarios de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Monsefú son adecuados?					
24	¿Cree usted que deben mejorar con los canales de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Monsefú?					
25	¿Debe ser lo correcto que la Municipalidad distrital de Monsefú implemente nuevos canales de atención para los usuarios?					
DIMENSIÓN 2: Trato Recibido						
26	¿Los trabajadores de la municipalidad se encuentran aptos para resolver las dudas del usuario?					
27	¿La municipalidad distrital de Monsefú se preocupa por las necesidades de sus usuarios?					
28	¿Es fundamental para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Monsefú que el trato sea de calidad?					
29	¿Cree usted que un trato de calidad al usuario en la Municipalidad Distrital de Monsefú dependa de la gestión municipal?					
30	¿La gestión municipal de Monsefú se preocupa por desarrollar una					

	atención de calidad para el usuario interno y externo?					
DIMENSIÓN 3: Confianza en el servicio						
31	¿La municipalidad Distrital de Monsefú garantiza que no habrá problemas en los servicios brindados?					
32	¿La municipalidad distrital de Monsefú se preocupa por las necesidades de los usuarios?					
33	¿Es fundamental la confianza en el servicio de atención a los usuarios de la municipalidad Distrital de Monsefú?					
34	¿Cómo usuario de la municipalidad distrital de Monsefú siente el trato de confianza al servicio?					
35	¿En la municipalidad de Monsefú la confianza en el servicio es eficiente?					

ANEXO N° 5

Validador 1

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 10 de junio de 2022.

*Señor (a)
Dr. Gilberto Carrión Barco
Chiclayo. -*

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.



Lic. Ada Cecilia Niquén Chafloque

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Gestión por Resultados	<i>Servicio municipal</i>	Comportamiento Desempeño Beneficios	¿Existe capacidad de la municipalidad Distrital de Monsefú operar de acuerdo a los objetivos y metas plasmadas?	X		X		X		X			
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú cuenta con personal formado adecuadamente?	X		X		X		X			
			¿La gestión de la municipalidad distrital de Monsefú está siendo eficaz hasta la actualidad?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Monsefú tiene bien identificado la necesidad de los usuarios?	X		X		X		X			
			¿ Para usted como usuario externo de la municipalidad distrital de Monsefú brinda un excelente servicio de atención?	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Productividad Eficiencia Calidad	¿Recibe la Municipalidad Distrital de Monsefú los documentos solicitados en el tiempo programado?	X		X		X		X			
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la atención a los usuarios con el libro de reclamaciones?	X		X		X		X			
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la solución oportuna a cada problema del usuario?	X		X		X		X			
			¿Es oportuno su atención al usuario con sus servicios la municipalidad distrital de Monsefú?	X		X		X		X			
			¿La Municipalidad distrital de Monsefú cuenta con los canales de atención para reclamos de los usuarios?	X		X		X		X			
	Plan operativo anual	<i>Plan de acción</i> Funcionamiento Presupuesto	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú tiene capacidad de manejo en su presupuestó?	X		X		X		X			
			¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de ofrecer servicios municipales?	X		X		X		X			
			¿Tiene un sistema operativo anual bien establecido y distribuido por áreas de atención para el usuario?	X		X		X		X			
			¿Es favorable para la Municipalidad Distrital de Monsefú tener identificado un plan operativo por año?	X		X		X		X			
			¿ Cómo usuario de la municipalidad Distrital de Monsefú cree usted que opera administrativamente de manera Eficaz?	X		X		X		X			
			¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de implementar la transparencia municipal?	X		X		X		X			
	Plan estratégico Institucional	Planificación Organización Ejecución Control Evaluación	¿Tiene la Municipalidad distrital de Monsefú capacidad de promover la participación local?	X		X		X		X			
			¿Para usted un plan estratégico institucional es fundamental para la Municipalidad Distrital de Monsefú?	X		X		X		X			
			¿Cree que un plan estratégico bien desarrollado en la Municipalidad Distrital de Monsefú trae beneficios para los usuarios?	X		X		X		X			
			¿Cómo usuario cree que deben intervenir para proponer proyectos de mejora en su plan estratégico?	X		X		X		X			
¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de implementar la transparencia municipal?			X		X		X		X				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario externo	Tiempo de atención	Documentación Trabajadores Procesos de atención	¿La atención en la Municipalidad Distrital de Monsefú es en tiempo oportuno?	X		X		X		X			
			¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad Distrital de Chiclayo cumplen su propósito?	X		X		X		X			
			¿ Los horarios de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Monsefú son adecuados?	X		X		X		X			
			¿ Cree usted que deben mejorar con los canales de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Monsefú?	X		X		X		X			
			¿ Debe ser lo correcto que la Municipalidad distrital de Monsefú implemente nuevos canales de atención para los usuarios?	X		X		X		X			
	Trato recibido	Recepción de documentos Buen servicio Percepción	¿ Los trabajadores de la municipalidad se encuentran aptos para resolver las dudas del usuario?	X		X		X		X			
			¿ La municipalidad distrital de Monsefú se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	X		X		X		X			
			¿ Es fundamental para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Monsefú que el trato sea de calidad?	X		X		X		X			
			¿ Cree usted que un trato de calidad al usuario en la Municipalidad Distrital de Monsefú depende de la gestión municipal?	X		X		X		X			
			¿ La gestión municipal de Monsefú se preocupa por desarrollar una atención de calidad para el usuario interno y externo?	X		X		X		X			
	Confianza en el servicio	Ausencia de necesidad Valor al servicio	¿ La municipalidad Distrital de Monsefú garantiza que no habrá problemas en los servicios brindados?	X		X		X		X			
			¿ La municipalidad distrital de Monsefú se preocupa por las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X			
			¿ Es fundamental la confianza en el servicio de atención a los usuarios de la municipalidad Distrital de Monsefú?	X		X		X		X			
			¿ Cómo usuario de la municipalidad distrital de Monsefú siente el trato de confianza al servicio?	X		X		X		X			
			¿ En la municipalidad de Monsefú la confianza en el servicio es eficiente?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto : Dr. Gilberto Carrión Barco

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

3. TESISISTA:

Lic. Ada Cecilia Niquén Chafloque

4. DECISION:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 10 de Junio de 2022.

 DNI: 16720146	
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	BACHILLER EN COMPUTACION E INFORMATICA Fecha de diploma: 09/05/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	INGENIERO EN COMPUTACION E INFORMATICA Fecha de diploma: 22/07/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 01/06/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCION EN GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL SOFTWARE Fecha de diploma: 19/06/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/02/2015 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 07/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/1994 Fecha egreso: 15/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
CARRION BARCO, GILBERTO DNI 16720146	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Validador 2

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 10 de junio de 2022.

Señor (a)

Dr. Johnny Cueva Valdivia

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Lic. Ada Cecilia Niquén Chafloque

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por Resultados	<i>Servicio municipal</i>	Comportamiento Desempeño Beneficios	¿Existe capacidad de la municipalidad Distrital de Monsefú operar de acuerdo a los objetivos y metas plasmadas?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú cuenta con personal formado adecuadamente?	X		X		X		X		
			¿La gestión de la municipalidad distrital de Monsefú está siendo eficaz hasta la actualidad?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Monsefú tiene bien identificado la necesidad de los usuarios?	X		X		X		X		
			¿Para usted como usuario externo de la municipalidad distrital de Monsefú brinda un excelente servicio de atención?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Productividad Eficiencia Calidad	¿Recibe la Municipalidad Distrital de Monsefú los documentos solicitados en el tiempo programado?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la atención a los usuarios con el libro de reclamaciones?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la solución oportuna a cada problema del usuario?	X		X		X		X		
			¿Es oportuno su atención al usuario con sus servicios la municipalidad distrital de Monsefú?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad distrital de Monsefú cuenta con los canales de atención para reclamos de los usuarios?	X		X		X		X		
	Plan operativo anual	<i>Plan de acción</i> Funcionamiento Presupuesto	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú tiene capacidad de manejo en su presupuestó?	X		X		X		X		
			¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de ofrecer servicios municipales?	X		X		X		X		
			¿Tiene un sistema operativo anual bien establecido y distribuido por áreas de atención para el usuario?	X		X		X		X		
			¿Es favorable para la Municipalidad Distrital de Monsefú tener identificado un plan operativo por año?	X		X		X		X		
			¿Cómo usuario de la municipalidad Distrital de Monsefú cree usted que opera administrativamente de manera eficaz?	X		X		X		X		
			¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de implementar la transparencia municipal?	X		X		X		X		
	Plan estratégico Institucional	Planificación Organización Ejecución Control Evaluación	¿Tiene la Municipalidad distrital de Monsefú capacidad de promover la participación local?	X		X		X		X		
			¿Para usted un plan estratégico institucional es fundamental para la Municipalidad Distrital de Monsefú?	X		X		X		X		
			¿Cree que un plan estratégico bien desarrollado en la Municipalidad Distrital de Monsefú trae beneficios para los usuarios?	X		X		X		X		
			¿Cómo usuario cree que deben intervenir para proponer proyectos de mejora en su plan estratégico?	X		X		X		X		
¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de implementar la transparencia municipal?			X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Satisfacción del usuario externo	Tiempo de atención	Documentación Trabajadores Procesos de atención	¿La atención en la Municipalidad Distrital de Morsefú es en tiempo oportuno?	X		X		X		X			
			¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad Distrital de Chiclayo cumplen su propósito?	X		X		X		X			
			¿Los horarios de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Morsefú son adecuados?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que deben mejorar con los canales de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Morsefú?	X		X		X		X			
			¿Debe ser lo correcto que la Municipalidad distrital de Morsefú implemente nuevos canales de atención para los usuarios?	X		X		X		X			
	Trato recibido	Recepción de documentos Buen servicio Percepción	¿Los trabajadores de la municipalidad se encuentran aptos para resolver las dudas del usuario?	X		X		X		X			
			¿La municipalidad distrital de Morsefú se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	X		X		X		X			
			¿Es fundamental para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morsefú que el trato sea de calidad?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que un trato de calidad al usuario en la Municipalidad Distrital de Morsefú depende de la gestión municipal?	X		X		X		X			
			¿La gestión municipal de Morsefú se preocupa por desarrollar una atención de calidad para el usuario interno y externo?	X		X		X		X			
	Confianza en el servicio	Ausencia de necesidad Valor al servicio	¿La municipalidad Distrital de Morsefú garantiza que no habrá problemas en los servicios brindados?	X		X		X		X			
			¿La municipalidad distrital de Morsefú se preocupa por las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X			
			¿Es fundamental la confianza en el servicio de atención a los usuarios de la municipalidad Distrital de Morsefú?	X		X		X		X			
			¿Cómo usuario de la municipalidad distrital de Morsefú siente el trato de confianza al servicio?	X		X		X		X			
			¿En la municipalidad de Morsefú la confianza en el servicio es eficiente?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto : Dr. Johnny Cueva Valdivia

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

3. TESISISTA:

Lic. Ada Cecilia Niquén Chafloque

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 10 de junio de 2022.

 <hr/> <p>DNI:16703164</p>	
---	---

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CUEVA VALDIVIA, JOHNNY DNI 16703164	INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS Fecha de diploma: 25/06/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
CUEVA VALDIVIA, JOHNNY DNI 16703164	BACHILLER EN INGENIERIA INFORMÁTICA Y DE Fecha de diploma: 25/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
CUEVA VALDIVIA, JOHNNY DNI 16703164	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/02/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CUEVA VALDIVIA, JOHNNY DNI 16703164	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD MATEMÁTICA Y COMPUTACION Fecha de diploma: 09/12/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CUEVA VALDIVIA, JOHNNY DNI 16703164	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 28/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/03/2009 Fecha egreso: 19/12/2014	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
CUEVA VALDIVIA, JOHNNY DNI 16703164	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Validador 3

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 14 de junio de 2022.

Señor (a)

Dr. Meregildo Silva Ramírez

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Lic. Ada Cecilia Niquén Chafloque

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por Resultados	Servicio municipal	Comportamiento Desempeño Beneficios	¿Existe capacidad de la municipalidad Distrital de Monsefú operar de acuerdo a los objetivos y metas plasmadas?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú cuenta con personal formado adecuadamente?	X		X		X		X		
			¿La gestión de la municipalidad distrital de Monsefú está siendo eficaz hasta la actualidad?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Monsefú tiene bien identificado la necesidad de los usuarios?	X		X		X		X		
			¿Para usted como usuario externo de la municipalidad distrital de Monsefú brinda un excelente servicio de atención?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Productividad Eficiencia Calidad	¿Recibe la Municipalidad Distrital de Monsefú los documentos solicitados en el tiempo programado?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la atención a los usuarios con el libro de reclamaciones?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad Distrital de Monsefú brinda la solución oportuna a cada problema del usuario?	X		X		X		X		
			¿Es oportuno su atención al usuario con sus servicios la municipalidad distrital de Monsefú?	X		X		X		X		
			¿La Municipalidad distrital de Monsefú cuenta con los canales de atención para reclamos de los usuarios?	X		X		X		X		
	Plan operativo anual	Plan de acción Funcionamiento Presupuesto	¿La Municipalidad Distrital de Monsefú tiene capacidad de manejo en su presupuestó?	X		X		X		X		
			¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de ofrecer servicios municipales?	X		X		X		X		
			¿Tiene un sistema operativo anual bien establecido y distribuido por áreas de atención para el usuario?	X		X		X		X		
			¿Es favorable para la Municipalidad Distrital de Monsefú tener identificado un plan operativo por año?	X		X		X		X		
			¿Cómo usuario de la municipalidad Distrital de Monsefú cree usted que opera administrativamente de manera eficaz?	X		X		X		X		
	Plan estratégico Institucional	Planificación Organización Ejecución Control Evaluación	¿Tiene la Municipalidad distrital de Monsefú capacidad de promover la participación local?	X		X		X		X		
			¿Para usted un plan estratégico institucional es fundamental para la Municipalidad Distrital de Monsefú?	X		X		X		X		
			¿Cree que un plan estratégico bien desarrollado en la Municipalidad Distrital de Monsefú trae beneficios para los usuarios?	X		X		X		X		
			¿Cómo usuario cree que deben intervenir para proponer proyectos de mejora en su plan estratégico?	X		X		X		X		
			¿Tiene la Municipalidad Distrital de Monsefú la capacidad de implementar la transparencia municipal?	X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario externo	Tiempo de atención	Documentación Trabajadores Procesos de atención	¿La atención en la Municipalidad Distrital de Morsefú es en tiempo oportuno?	X		X		X		X		
			¿Los servicios ofrecidos por la municipalidad Distrital de Chiclayo cumplen su propósito?	X		X		X		X		
			¿ Los horarios de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Morsefú son adecuados?	X		X		X		X		
			¿ Cree usted que deben mejorar con los canales de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Morsefú?	X		X		X		X		
			¿ Debe ser lo correcto que la Municipalidad distrital de Morsefú implemente nuevos canales de atención para los usuarios?	X		X		X		X		
	Trato recibido	Recepción de documentos Buen servicio Percepción	¿ Los trabajadores de la municipalidad se encuentran aptos para resolver las dudas del usuario?	X		X		X		X		
			¿ La municipalidad distrital de Morsefú se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	X		X		X		X		
			¿ Es fundamental para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morsefú que el trato sea de calidad?	X		X		X		X		
			¿ Cree usted que un trato de calidad al usuario en la Municipalidad Distrital de Morsefú depende de la gestión municipal?	X		X		X		X		
			¿ La gestión municipal de Morsefú se preocupa por desarrollar una atención de calidad para el usuario interno y externo?	X		X		X		X		
	Confianza en el servicio	Ausencia de necesidad Valor al servicio	¿ La municipalidad Distrital de Morsefú garantiza que no habrá problemas en los servicios brindados?	X		X		X		X		
			¿ La municipalidad distrital de Morsefú se preocupa por las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X		
			¿ Es fundamental la confianza en el servicio de atención a los usuarios de la municipalidad Distrital de Morsefú?	X		X		X		X		
¿ Cómo usuario de la municipalidad distrital de Morsefú siente el trato de confianza al servicio?			X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto : Dr. Meregildo Silva Ramirez

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

3. TESISISTA:

Lic. Ada Cecilia Niquén Chafloque

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022.

 DNI:27856219	
---	---


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SILVA RAMIREZ, MEREGLDO DNI 27856219	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 13/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/03/2011 Fecha egreso: 07/07/2011	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SILVA RAMIREZ, MEREGLDO DNI 27856219	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
SILVA RAMIREZ, MEREGLDO DNI 27856219	TÍTULO DE INGENIERO MECÁNICO Fecha de Diploma: 20/08/1990 <i>TIPO:</i> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 02/08/1993 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO DE SANTA CATARINA BRASIL

ANEXO 6

Carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ

Comprometidos contigo... Comprometidos con Monsefú...

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Monsefú, 07 de julio del 2022.

CARTA N° 070 - 2022-A/MDM

Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
JEFE EPG-UCV-CH
Presente.-

Por el presente tengo a bien dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo, en nombre de la Municipalidad Distrital de Monsefú, que me honro en dirigir y a la vez manifestarle, que, habiendo recepcionado el expediente administrativo N° 4711 el cual solicita autorizar la realización de la investigación denominada "GESTION POR RESULTADOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO", elaborada por la estudiante Ada Cecilia Niquen Chafloque quien cursa el III ciclo del Programa de estudios de Posgrado – Maestría en Gestión Pública.

Por lo que, **AUTORIZO** la realización de la investigación denominada "GESTION POR RESULTADOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICLAYO" en esta comuna, por la estudiante antes mencionada.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ
Ing. Manuel Pisfu Miñope
ALCALDE



RUC 20191711328
Av. 7 de Junio N° 513 - Monsefú - Perú
074 - 486067
munimonsefu@munimonsefu.gob.pe





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por resultados y satisfacción del usuario externo de una Municipalidad Distrital de Chiclayo", cuyo autor es NIQUEN CHAFLOQUE ADA CECILIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID 0000-0002-5682-2500	Firmado digitalmente por: HTORRESAM el 10-08- 2022 21:34:29

Código documento Trilce: TRI - 0372290