



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una  
municipalidad provincial de la región de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Montenegro Villegas, Juanita Zadeth ([orcid.org/0000-0003-0010-8356](https://orcid.org/0000-0003-0010-8356))

**ASESOR:**

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan ([orcid.org/0000-0002-2275-7106](https://orcid.org/0000-0002-2275-7106))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a la memoria  
de mi amado padre.

### **Agradecimiento**

Agradezco su apoyo incondicional a mi preciosa familia y a los docentes de cada experiencia curricular del programa académico de Maestría en Gestión pública, que contribuyeron en mi formación profesional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	v
Resumen... ..	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variable y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra, muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS... ..	50

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación .....	19
Tabla 2. Nivel de Gestión por Resultados.....	21
Tabla 3. Nivel de la dimensión planificación .....	21
Tabla 4. Nivel de la dimensión organización.....	22
Tabla 5. Nivel de la dimensión administración .....	22
Tabla 6. Nivel de la dimensión monitoreo y evaluación.....	23
Tabla 7. Nivel de la variable satisfacción del usuario.....	23
Tabla 8. Nivel de la dimensión fiabilidad.....	24
Tabla 9. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta. ....	24
Tabla 10. Nivel de la dimensión empatía. ....	25
Tabla 11. Nivel de la dimensión seguridad. ....	25
Tabla 12. Nivel de la dimensión elementos tangibles. ....	26
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	27
Tabla 14. Correlación entre la fiabilidad y la Gestión por Resultados. ....	28
Tabla 15. Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Gestión por Resultados.....	29
Tabla 16. Correlación entre la empatía y la Gestión por Resultados.....	30
Tabla 17. Correlación entre la seguridad y la Gestión por Resultados.....	31
Tabla 18. Correlación entre elementos tangibles y la Gestión por Resultados.	32
Tabla 19. Correlación entre la Gestión por Resultados y la Satisfacción del Usuario. ....	33

## Índice de gráfico y figuras

Figura 1.....	15
---------------	----

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque. Con un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, tipo básico, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 30 individuos. Los resultados indicaron que existe relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de resultados con p-valor (0,001) y un Rho (0,554); existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la gestión de resultados con p-valor (0,003) y un Rho (0,516); existe relación significativa entre la empatía y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) y un Rho (0,659) positiva moderada; existe relación significativa entre los elementos tangibles y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) y un Rho (0,772). Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se obtuvo un Rho (0,885) positiva alta.

**Palabras clave:** Gestión por resultados, satisfacción y usuario.

## Abstract

This study aims to analyze the relationship between management by results and user satisfaction in a provincial municipality in the Lambayeque region. With a quantitative approach, correlational design, basic type, applying two questionnaires to a sample of 30 individuals. The results indicated that there is a significant relationship between reliability and management results with p-value (0.001) and a Rho (0.554); there is a significant relationship between responsiveness and results management with p-value (0.003) and a Rho (0.516); there is a significant relationship between empathy and results management in a provincial municipality in the Lambayeque region with p-value (0.000) and a moderate positive Rho (0.659); There is a significant relationship between the tangible elements and the management of results in a provincial municipality in the Lambayeque region with the p-value (0.000) and a Rho (0.772). It was concluded that there is a significant relationship between management by results and user satisfaction in a provincial municipality in the Lambayeque region with the p-value (0.000) being less than significance ( $\alpha=5\%$ ) and a Rho (0.885) high positive.

**Keywords:** Management by results, satisfaction and user.

## I. INTRODUCCIÓN

La modernización de las políticas públicas a través de la gestión por resultados, vive una paradoja, pues la pandemia ocasionada por la enfermedad del coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe ha generado problemas estructurales, como es el caso de la pobreza, desigualdad, poca inversión y bajos niveles de productividad. Como si esto fuera poco, los datos muestran que más de 1,260,000 personas en América latina y el Caribe han sido víctimas mortales del COVID-19, constituyéndose la mayor crisis sanitaria de la historia (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021). Siendo, la pandemia un factor limitante en el avance de las políticas públicas.

La gobernanza pública, además de la integridad y la percepción de corrupción son determinantes para la obtención de la confianza en los gobiernos. Países como Venezuela, Brasil, Panamá, y Perú, tienen los niveles más bajos de la región. Tal es así, que sus gobiernos subnacionales son los encargados de prestar la mayor parte de los servicios públicos, como seguridad, educación, gestión de residuos, programas sociales, entre otros (OECD, 2020). Siendo, los programas sociales de mucha importancia en países pobres como el Perú que busca reducir la pobreza y otorgar una mejor calidad de vida a su población.

Es por ello que, dadas las circunstancias actuales que se viven, los gobiernos se ven obligados a considerar de manera eficiente y eficaz las políticas de gestión pública orientada a resultados que beneficien a la población. Por esa razón es que el Estado peruano a lo largo de los años ha estado implementando reformas, tales como: Ley N° 29158 - Ley orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE), directivas, reglamentos, Ley de procedimiento administrativo general (Ley 27444), Ley Marco de Modernización de la Gestión de Estado (Ley N° 27658) (Casas Tragodara, 2015).

Con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se implementó en el Estado la mejora en la Gestión Pública, formando un territorio democrático, descentralizado y al servicio al ciudadano. En ese sentido, se ha emitido el Decreto Supremo N ° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo en su artículo 5, la gestión por resultados como un modelo que



ayuda en la identificación y la toma de decisiones respecto de aquellas circunstancias que contribuyan a generar un valor público.

La actual gestión de una Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria ha sido materia de investigación por parte del Órgano de Control Institucional de la Contraloría General de la República, ello se pueden evidenciar en el Informe de control concurrente N° 016-2021-OCI/0425-SCC, en el cual se han detectado irregularidades en la entrega de 7,114 bolsas de alimentos del Programa Qali Warma a la población vulnerable, afectándose así el destino y uso de los recursos públicos que fueron asignados al municipio de Chiclayo (Contraloría General de la República Perú, 2021).

Cabe precisar que, la gestión de resultados también implica la búsqueda de la satisfacción del usuario (ciudadano beneficiario) al cumplir con la expectativa y cubriendo las necesidades y reclamos de la población (pobre y extremadamente pobre). La gestión orientada a la búsqueda de resultados surge gracias a la presión social del ciudadano en la búsqueda de obtener mejores servicios.

Al respecto, el autor se formula la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque?, además se cuestiona los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque? ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque? ¿Cómo se relaciona la empatía con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque? ¿Cómo se relaciona la seguridad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque? Y, finalmente ¿Cómo se relacionan los elementos tangibles con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque?

La justificación de esta investigación se basa en los servicios que brinda la subgerencia de una municipalidad provincial de la región de Lambayeque se centra en la población más vulnerable, considerándose la gran trascendencia de los programas alimentarios que se viene ejecutando en la región de

Lambayeque. Toda vez que, la aplicación de la correcta gestión administrativa, debe lograr el cumplimiento de eficiencia y eficacia de sus funciones tales como la planificación, organización, supervisión, y ejecución de la correcta aplicación del Programas de complementación Alimentaria (PCA), de los comedores populares y del Programa Vaso de Leche (PVL); entre otras funciones.

Asimismo, se hace necesaria la justificación teórica al investigar los conceptos y teorías que se convierte en la base para poder desarrollar la operacionalización de las variables satisfacción del usuario y gestión de resultados. Además, la justificación metodología se basa en el uso del método científico, elaborándose encuestas considerando los criterios de validez. Lográndose el cumplimiento de los objetivos que se plantean en la presente investigación.

El objetivo general del presente estudio es: Analizar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque. Y como objetivos específicos: i) Determinar la relación entre la fiabilidad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque, ii) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque, iii) Determinar la relación entre la empatía con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque, iv) Determinar la relación entre la seguridad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque y v) Determinar la relación entre los elementos tangibles con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.

Por último, la hipótesis general planteada en la presente investigación es: H1: Existe relación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

La gestión por resultados viene siendo implementada a nivel mundial, en referencia a ello, se tiene en el contexto internacional a:

Urrea (2021) en Colombia en la tesis de Maestría relacionado con mejoras en la satisfacción de los usuarios. Presenta un enfoque cuantitativo, transversal retrospectivo, descriptivo, la muestra fue 9828 ciudadanos. Los resultados indicaron que la aplicación de nuevas técnicas y estrategias mejora la satisfacción de los usuarios, además de incrementar la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que la evaluación de factores internos y externos dando como resultado que los grados de satisfacción de los usuarios son bajos con respecto a otras municipalidades. Esta investigación ayuda a comparar las técnicas y estrategias utilizadas en la mejora de la satisfacción del usuario.

Hurtado et al. (2020) en Brasil en su artículo relacionado con la satisfacción de usuarios en una entidad pública. El enfoque fue cuantitativo y nivel descriptivo, se aplicó una encuesta a 140 mujeres en zonas urbanas. Los resultados indicaron que la mayoría eran mejores de bajos ingresos, manifestaron no estar satisfechas con la atención recibida, se resalta que la limpieza y ambiente obtuvieron valores como regular y la estructura como buena. Se concluyó que existen grados de insatisfacción de los usuarios en relación a la atención que reciben por parte de la entidad pública.

Zabala et al. (2021) en Ecuador relacionado con la gestión en las organizaciones y la satisfacción de los usuarios. Realizándose una investigación cuantitativa, descriptiva y aplicada, la muestra fue 14 direcciones, 425 usuarios y 82535 personas de la comunidad. Los resultados indicaron que la percepción negativa de la calidad de servicio que poseen los usuarios de la municipalidad, los directivos tenían niveles de satisfacción alto. Se concluye que existe una relación entre la gestión y la satisfacción de los usuarios. Dicha investigación permite orientar la tesis en la calificación del servicio que se brinda al usuario.

Carpio (2020) quien determinó el grado de relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos del Cantón Baba en Ecuador. La metodología empleada se destaca por ser cuantitativa, no

experimental, transversal y correlacional. Se seleccionó como muestra a 284 individuos del mencionado cantón, quienes dieron respuesta a los dos cuestionarios con los que se recogió la información. Si bien el resultado arroja una correlación de 0.147 entre ambas variables, la significancia fue de 0.013 (mayor a 0.01) por lo que se aceptó que no existe correlación entre ellas. Lo mismo sucedió cuando se vinculó las dimensiones de la gestión con la variable satisfacción, puesto que en los 4 resultados la significancia bilateral estuvo por encima del 1%, de modo que en todos los casos se aceptó la hipótesis nula. Se concluye entonces que no hay grado de relación entre la gestión del municipio y la satisfacción de los ciudadanos. Al determinarse que no hay un grado de relación entre las variables nos permite observar y analizar los aspectos negativos que se advierten en la entidad materia de la presente investigación

De igual manera, Cadena et al. (2019) analizaron la influencia que tiene una gestión asentada en procesos respecto a la satisfacción de los beneficiarios de los centros de salud de dos cantones ecuatorianos. La investigación empleó el enfoque cuantitativo, fue no experimental, de tipo aplicada y además correlacional. Los datos fueron recogidos a través de cuestionarios con escala valorativa y documentación bibliográfica, donde la muestra estuvo conformada por 103 encargados técnicos de los procesos junto a 384 usuarios de las consultas externas. Los resultados alcanzados demuestran que, estadísticamente no se percibe una relación significativa entre las variables abordadas, puesto que, la valoración promedio fue de 0.476. Se concluyó que existe una correlación entre las variables mayor nivel de satisfacción del usuario correlacionada a los centros con un nivel de madurez de procesos mayor.

Para Briones (2018) en Ecuador en el estudio relacionado con el nivel de satisfacción de los usuarios en una entidad pública. Fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional de corte trasversal, la muestra fue de 200 usuarios. Los resultados indicaron que el 80% indicó haber sido atendido a los 20 minutos, el 60% ha recibido información como charlas o folletos. Un 40% indicó que el personal no cuenta con una correcta identificación, 43,3% se mostró insatisfecho con la limpieza y ambiente. Se concluyó que el nivel de satisfacción está entre medio y bajo. El cual nos aporta datos enfocados

a un público usuario que tiene niveles intermedios de acuerdo a los enfoques que emplea la entidad.

En el contexto nacional Salazar, E (2021) en el trabajo relacionado con los procedimientos administrativos dedicados a los usuarios en la Municipalidad de Lince, en los años 2019 y 2020, el cual tuvo por objetivo establecer el vínculo entre las variables mencionada. La clase de investigación usada fue correlacional, básica, no experimental, transversal y descriptiva, los instrumentos medibles aplicados fue un cuestionario, la muestra participante fue de 70 individuos, dónde 35 eran usuarios de la Municipalidad de Lince y 35 eran funcionarios públicos, los cuales tenían que elaborar algún trámite. En la recaudación de datos, hubo un análisis estadístico con el programa SPSS-25, dando valores significantes de 0,000 y un  $Rho=0,575$ . Se pudo concluir que, existió una relación significativo directo entre la simplificación de la gestión y la administración de procedimientos para los usuarios que acuden a la Municipalidad de Lince en los años 2019 y 2020. Esta investigación permite observar y analiza a la variable simplificación de la gestión como parte de la administración de los procedimientos que el usuario utiliza, y permite comparar a la realidad de las entidades públicas.

Sandoval (2021) Desarrolló una investigación con un diseño correlacional, de tipo aplicada, descriptiva, modalidad propositiva. Teniendo como objetivo general el determinar la relación entre la gestión por resultados y la toma de decisiones en el Servicio Nacional de Meteorología - Dirección Zonal 2, Lambayeque. El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a los 20 trabajadores, a fin de conocer la toma de decisiones. Concluye existe una correlación negativa entre la gestión por resultados y la toma de decisiones, debido a factores como tener trabajadores que no cumplen con las expectativas laborales, sin liderazgo, generándose un clima laboral negativo que permita una toma de decisiones en base a resultados. Se determina que los efectos son intrascendentes. Esta investigación local nos permite medir la percepción del usuario local y orientar la investigación.

Véliz, V (2020), en el estudio relacionado con la satisfacción de clientes y la administración de eficacia en la Municipalidad de Cumba - Amazonas, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción de los clientes y la

administración de calidad en la Municipalidad de Cumba - Amazonas. La metodología utilizada fue descriptiva, la población fue de 300 usuarios, la muestra fue de 169 clientes. La metodología utilizada fue correlacional, no experimental y descriptiva. Los resultados indicaron que, el grado de correlación fue de ,725 definiéndose como buena y positiva. Se pudo concluir que, en relación entre ambas variables, satisfacción de los clientes y administración de calidad fue alto y positivo, dando a entender que la satisfacción de los clientes se verá influenciada según la administración de calidad que tenga la organización. Se recoge esta investigación porque contribuye en el desarrollo de la variable satisfacción del usuario.

Vásquez, M (2020), en la investigación sobre la administración de presupuesto por resultados en la calidad de los servicios en la Municipalidad de La Esperanza - Trujillo en el año 2020, la cual tuvo como finalidad el establecer si existió una influencia de la administración de presupuesto por resultados en la calidad de los servicios en la Municipalidad de La Esperanza en Trujillo, en el año 2020. La metodología utilizada fue transversal, cuantitativa, básica, correlacional y no experimental, la población del estudio estuvo conformada por 189,206 ciudadanos, mientras que la muestra fue de 116 personas pertenecientes a la población y los cuales cumplían los requisitos de exclusión de inclusión, en los instrumentos se utilizaron dos cuestionarios cerrados con la escala tipo Likert. Se pudo concluir que, existe un vínculo directo entre la calidad de los servicios y la administración de presupuesto en la Municipalidad de La Esperanza en Trujillo en el año 2020. Se recoge esta tesis por su contribución de los criterios para la calificación del servicio de la institución pública.

Cerquin, M; Gálvez, F (2019), en la investigación sobre la influencia de la administración pública en la satisfacción de la población en la Municipalidad de Chota - Cajamarca, en el año 2019, la cual tuvo como finalidad analizar las influencias entre ambas variables. La investigación surgió de la hipótesis, la cual menciona que la administración pública tiene una gran influencia en la satisfacción de la población en la Municipalidad de Chota - Cajamarca. En el análisis de campo se utilizó un muestreo de 70 individuos, los cuales tenían edades superiores a 18 años hasta más de 55, se usó la encuesta con escala de tipo Likert. Los resultados indicaron que, de acuerdo a la prueba Pearson se corroboró que la administración pública tiene una gran influencia en la

satisfacción de los pobladores con  $r=0,374$  y una significancia de  $p=0.024<0.5$ , lo cual se aprecia como una influencia baja entre ambas variables.

Pérez (2019), en la investigación relacionada a la satisfacción de clientes y administración pública en la Municipalidad de Pólvora - San Martín, la cual tuvo como propósito el examinar los grados de correlación entre ambas variables. La metodología de la investigación fue cuantitativa, comparativa, básica, descriptiva y transversal, la población fue de 230 personas, mientras que en los instrumentos se ejecutaron dos cuestionarios de escala tipo Likert. Se pudo concluir que, hubo discrepancias vitales en la administración pública y la satisfacción de clientes en la Municipalidad de Pólvora, no existió un vínculo significativo entre las variables, con un  $Rho=-0,44$  y  $p=0,502>0,05$ .

Valdez, E (2019), en la investigación sobre la administración municipal en gestión por resultados en la Municipalidad de Independencia en el año 2019, la cual tuvo por finalidad el analizar la influencia existente entre las variables. El estudio fue desarrollado con un enfoque correlacional, cuantitativo, transversal y no experimental, la muestra estuvo conformada por 85 colaboradores de la Municipalidad de Independencia, entre los instrumentos se usaron las encuestas con escala medible ordinal, las cuales fueron certificadas por profesionales para obtener una alta veracidad. Se pudo concluir que, hubo un vínculo en influencia entre la gestión por resultados y la administración municipal, lo cual corrobora la prueba de regresión ordinal logística, en la que se evidencia que las variables dependen una de la otra, como también que el modelo puede adaptarse a la regresión ordinal logística. Alrededor de un 18% de la alteración de administración por resultados depende de la administración municipal.

Para Gómez y Vázquez (2019), en las teorías de gestión se destaca a Taylor, evidenciando lo antes dicho por Adam Smith, identifica las diferencias entre los operarios y la gestión. Incluye el laburo en el grado operacional, tomando en cuenta que se encuentran grandes cantidades de conflictos de la rentabilidad y costos elevados. Este intenta llevar un funcionamiento excelente de la compañía a través de la ejecución de la Organización Racional del Trabajo. El cual poseía cómo meta la eficacia en las funciones de la empresa, pero dándole un enfoque distinto, enfatizando en la estructura. Se origina la jerarquía de empresas según las funciones básicas, debido a esto, se aparta de las funciones de gestión la idea que se tenía de los procesos administrativos.

De acuerdo con McDonald et al (2022), la variable relacionada con la administración por resultados se define como un modelo que fue propuesto por la gestión pública, con el fin de elaborar de forma eficaz las gestiones de recursos según el alcance de metas estratégicas, que tienen por misión satisfacer las necesidades de las personas mediante planes de gobierno. Para Ansell, Sørensen y Torfing (2021), la confianza de las habitantes puestas sobre el gobierno, el acatamiento de normativas y la aceptación de valores y normas son vitales en la inclusión y origen de las soluciones concretas del gobierno, sobre todo en las sugerencias que dependen de reformulaciones que amenazan la comprensión de la población.

Además, All About ISO (2022), menciona que, las normas ISO 9001 se definen como herramientas que posibilitan la adaptación de perspectivas a procedimientos enfocados en la optimización, desarrollo e implementación de la administración de calidad, la cual ayuda en el incremento de satisfacción de los individuos gracias al servicio brindado. Para Valdivieso (2015), los presupuestos de resultados pueden entenderse como las estrategias de administración pública que son medibles según el producto y resultado el cual deba lograrse. Los presupuestos por resultados son unidades gestionadas por acciones del Estado, con la finalidad de adquirir resultados de sus productos.

Para Gonzales (2021), la administración por resultados se basa en la respuesta a las herramientas integrales que se enfocan en las metas según la optimización y desempeño a lograr en el país. La inclusión de este tipo de administración utiliza el ciclo de gestión, mediante la interacción de la sistematización funcional y administrativa proporcionada por el estado. Según el Instituto de Ciencias HEGEL (2022), los factores del ciclo administrativo por resultados se jerarquizan en el siguiente orden: energía cíclica de administración por resultados, la cual determina la sinergia de las herramientas usadas en las políticas públicas, ejecución, planeación, inversiones y presupuestos valorativos que se vinculan con la gerencia pública, la cual tiene por finalidad la estructuración de valores públicos en base a los servicios públicos brindados por el Estado buscando los grados y estándares de calidad esperados, generando impactos y efectos según lo planteado.

Teniendo presente a Lozano, Amasifuén y Luna (2020), la dimensión “Planificación” se puede entender como la elaboración de actividades por



adelantado, para que posteriormente se verifiquen las posibilidades y rumbos a futuro, con el fin de lograr las metas propuestas eficazmente. Según Señalín, Olaya y Herrera (2020), los procedimientos de planeación se elaboran mediante un inventario basado en cómo se realizan las cosas, cuáles son las necesidades, los responsables, técnicos, recursos humanos, la economía. Como también la revisión de elementos internos y externos del impacto en las variables de la compañía, se elabora un análisis situacional que posibilite la valoración de la actualidad, para así encaminar la empresa óptimamente.

Para Christensen (2019), la dimensión "organización", se basa en usar la forma igualitaria de los recursos con el objetivo de determinar el vínculo entre el personal y el trabajo elaborado. Es el procedimiento en el que se establecen las tareas y funciones a elaborar la entidad que dota los recursos. Según Costa, Rösing y Luciano (2019), se entienden como las acciones o tareas ordenadas según espacio y tiempo, teniendo una entrada, desenvolvimiento y un final destinado a elaborar una estructura de acciones que pueden elaborar los servicios y productos. Existen múltiples clasificaciones en los procedimientos, los cuales se definen por 3 tipos, que son: Administración empresarial, procedimientos de cliente, administrativos y gestión de procedimientos cliente.

De acuerdo con Flores y Delgado (2020), la dimensión "control" se refiere a las tareas de control, las cuales son políticas y procesos que son creados con el objetivo de aplacar o reducir los riesgos que perjudican el acatamiento de las metas. Estos funcionan con un plazo temporal largo para poder alcanzar sus objetivos.

Para Kokhanovskaya et al (2019), la dimensión "administración" se entiende como el enfoque mediante las funciones de motivación, comunicación y liderazgo de los colaboradores, en relación al alcance de objetivos. La gestión pública está presente como una manera en la que el Estado pone en práctica una serie de políticas de resolución de conflictos de estilo nacional, individual, territorial y grupal, ayudando en satisfacer las necesidades culturales, sociales y materiales de múltiples sectores poblacionales, algo que se alcanza a través de tareas concretas de orden natural financiero, político, organizativo y jurídico, las cuales cumplen distintas funciones administrativas para conservar el orden gerencial.

Teniendo presente a Ugando, Jurado y Cedeño (2021), la dimensión "monitoreo y evaluación" se relaciona con el monitoreo de las tareas que poseen autocontrol, las cuales se incluyen en los procedimientos de supervisión con la finalidad de agregar un sistema controlado para analizar los resultados que se adquieren. Según Selase (2018), la administración por resultados responde mediante métodos integrales enfocados en los propósitos de la optimización y desempeño, buscando resultados beneficiosos para el país. Para alcanzar las metas, se debe elaborar una valoración y planeación constante.

De acuerdo con Pérez, Macía y González (2019), la variable "satisfacción del usuario", puede entenderse como el conjunto de experiencias beneficiosas para los ciudadanos y clientes que recurren a los servicios sanitarios. Las organizaciones vigilan constantemente la satisfacción de sus clientes con el fin de elaborar estrategias que optimicen su estadía en las instalaciones, logrando así un buen posicionamiento. Según Chen et al (2020), la satisfacción de los usuarios se refiere al estado de inconformidad o placer originado por un contraste de los servicios o productos del valor propuesto, actualmente se toma en cuenta el índice de satisfacción cliente, asimismo la percepción y expectativas de los usuarios al momento de realizar una compra o recibir un servicio. Para Dey & Salam (2020), en la valoración de la satisfacción cliente se consideran 05 dimensiones, que son la empatía, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, permitiendo valorar los grados de satisfacción de los clientes de una manera veraz.

Asimismo, Opoong et al. (2021) menciona que, se debe destacar que la satisfacción de los clientes se basa en considerar los requerimientos y necesidades de los mismos. Para Kwon, Son y Jang (2020), se tiene que valorar las diferencias en la medición de satisfacción para así optimizar la satisfacción de los elementos necesarios. Según Bustamante et al (2020), la satisfacción tiene que ver con el enfoque íntimo de las experiencias de los usuarios, como también de la valoración que se elabora según los servicios que ofrecen, ya sea en términos de respuesta a necesidades o la superación de expectativas.

De acuerdo con Alshehri y O'Keefe (2018), en la actualidad los actuales inventos tecnológicos de información pueden usarse para la valoración de satisfacción de los clientes. Según Daultani et al (2020), se debe tomar en cuenta que la satisfacción es la manera de entendimiento de las necesidades de los

consumidores, por lo cual se necesita un análisis de campo para optimizar según los diagnósticos. Para Kitsios et al (2019), el descubrimiento de la satisfacción del cliente posibilita que las organizaciones puedan optimizar sus productos y/o servicios, con el fin de posicionarse dentro del mercado.

Teniendo presente a Kotler y Lane (2016), la dimensión "fiabilidad" puede entenderse como la forma probabilística en la que un servicio o producto tiene la capacidad de no descomponerse en un plazo temporal concreto, el cual está pactado previamente. Según Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), este se asocia con el sector de posventa y la garantía que ofrece el producto, como también los datos y explicación proporcionada al usuario. Además, la fiabilidad se enfoca en el porcentaje de acatamiento de promesas, manteniendo y aumentando la fiabilidad del producto. Está mayormente se vincula con el desempeño y confiabilidad efectiva, es decir, que los servicios tienen que responder a los requerimientos del usuario con seguridad y en el momento exacto. En el mismo orden de ideas, la fiabilidad se asocia con el acatamiento de lo antes afirmado, un ejemplo de ello son las promociones en la publicidad, los valores impuestos en la etiqueta, asumiendo que debe cumplirse con lo prometido.

De acuerdo a Matsumoto Nishizawa (2014), la dimensión "capacidad de respuesta" puede ser entendida como la habilidad de resolución de problemas de manera eficaz para los clientes, priorizando las solicitudes, dudas y quejas de los mismos. Según Rahman, M; Othman, A & Amrin (2018), además se da cuando los colaboradores trabajan en equipo junto con los clientes con una actitud beneficiosa para ambos, generando una buena atmósfera organizacional. Para Maggi Verá (2018), son las visiones que reciben los individuos desde su llegada a las instalaciones, es la forma que son tratados por los empleados y la importancia con la que toman sus inconvenientes.

Además, Barrientos Valdez (2018) menciona que, también se entiende como el brindar de una forma rápida y coherente los servicios ofrecidos, considerando que existen múltiples grupos de individuos impacientes y requieren una atención eficaz. Para poder optimizar los procedimientos, se deben capacitar y sistematizar a los colaboradores técnicos para dar una atención beneficiosa para ambos. Según Zhang, Qian, He & Cao (2021), debe mencionarse que, se necesita que los servicios se ofrezcan de una forma efectiva, para así optimizar

las capacidades de respuesta de los sistemas, siendo un instrumento al momento de mejorar los índices de satisfacción de los clientes.

De acuerdo con Dolamore (2021), la dimensión "empatía" se define como el lazo existente entre el arte humano interno y las personas, lo que ayuda en el crecimiento personal y la identificación de las emociones de los demás. Dentro de las organizaciones, la empatía es un pilar fundamental que contribuye a que los colaboradores se desempeñen de manera excelente en sus actividades grupales, asimismo, los individuos exteriores de la compañía perciben si reciben un trato coherente y empático.

En este mismo orden de ideas, Barranza et al (2019) destaca que, la empatía se asocia con las conductas según las órdenes internas establecida por las facetas cognitivas y emocionales, son condicionadas por elementos internos y externos. Hay múltiples contextos en que los individuos incrementan sus grados de empatía. La empatía se basa en la sana relación con los usuarios, teniendo presente el entendimiento de sus necesidades para ayudar de manera efectiva y solucionar sus inconvenientes. Según Cervantes, Lara y Gómez (2021), los clientes valoran una escucha activa, llevando a entablar conexiones reales fundamentadas en el entendimiento mutuo.

Para Matsumoto Nishizawa (2014), la dimensión "seguridad" puede entenderse como las habilidades y conocimientos de los colaboradores que posibilitan incrementar la credibilidad y confianza de los clientes. Según Maggi Vera (2018), la confianza que brinda los trabajadores en las instalaciones de sanidad, ayuda a los clientes a percibir desde su llegada las condiciones del clima organizacional de la empresa, como también su profesionalismo. Teniendo en cuenta a Barrientos Valdez (2018), la confianza es la precaución y sinceridad que ofrecen los servicios de la organización por profesionales, quienes deben demostrar las sapiencias teórico-prácticas requeridas, priorizando la ética profesional y humana, además, la imagen que refleja el colaborador al brindar acciones y actividades de una forma amable e íntegra, incrementa la tranquilidad del paciente, sintiéndose fuera de cualquier riesgo.

De acuerdo con Prasetyo, Adnan y Kusuma (2018), la dimensión "elementos tangibles" se define como la manera en que son percibida la infraestructura de la organización, como el equipamiento, la decoración, conveniencia de compra, limpieza, mobiliario y diseño de catálogo, como

también la forma de distribución de los productos dentro de las estanterías. Para Kotler y Lane (2016), puede entenderse como la modernidad del equipamiento dentro de la compañía, dando una imagen innovadora y mejorando la evaluación de los clientes del aspecto físico de los productos y el establecimiento. Según Tigani (2006), existe una relación con los factores tangibles, como los folletos, decoración, equipamiento, presentación de los colaboradores, distribución del establecimiento, etc. Entendiendo que, las evidencias tangibles son fundamentales para los clientes, por lo cual deben cumplir con sus necesidades y expectativas, encaminando en las clases de servicio.

De acuerdo con Riandi, Respati y Hidayatullah (2021), para que un sistema pueda tener éxito, debe medir y valorar la calidad de los sistemas informáticos, para que posteriormente sea relacionado con la satisfacción y uso real de los clientes, teniendo una influencia grupal e individual.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

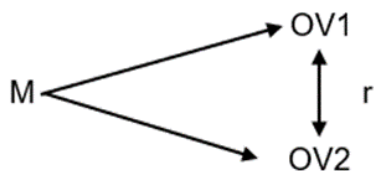
Esta investigación fue de tipo básica. Para Carrasco (2017) lo que implica que no tiene propósitos aplicativos, se basa en obtener nueva información para mejorar la ya existente. En este caso se abordan las variables gestión por resultados y satisfacción de usuarios.

Además, fue de diseño no experimental transversal. Según Hernández et al. (2014), debido a que no se intervienen ni manejan ninguna de las variables de estudio, pues el estudioso se limita a realizar la observación se desarrolla en la naturaleza, en su ambiente original, de la cual obtiene los datos sin que sufran variación alguna, para posteriormente analizarlos y esta recolección se da en un sólo instante y tiempo definido, siendo irrepetible. Cabe señalar que un diseño no experimental engloba tres tipos de acuerdo a su alcance: correlaciones, descriptivos y exploratorios.

La presente investigación fue de tipo correlacional, de acuerdo con Baena (2017) el cual busca analizar la manera en que una variable tiene incidencia en la otra, de modo que cuando una de ellas sufre modificaciones, la otra también lo hace. La correlación puede presentarse tanto positiva como negativa.

Dónde:

**Figura 1.**



*Nota*, elaborado por la autora.

P: Población

V1: gestión por resultados

V2: satisfacción del usuario

R: Relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

### **3.2. Variable y operacionalización**

Acerca de la variable Gestión por resultados, Lacoviello y Pulido (2008) sostienen que el diseño de gestión orientado a resultados se fundamenta en lo siguiente: i) otorgar mayor flexibilidad a los responsables de la administración pública durante su gestión, ii) la rendición de cuentas a través de la evaluación de desempeño y iii) los incentivos en forma de premio. En definitiva, la gestión por resultados es una composición de sistemas, entendido como aquel enfoque encargado de introducir herramientas en los objetivos de las entidades generando un impacto positivo en la calidad de vida de la población.

Esta variable se ha evaluado tomando en cuenta cuatro dimensiones, estas son la Planificación, Organización, Control y, finalmente el Monitoreo y evaluación.

Los indicadores que comprenden las dimensiones son los siguientes:

Planificación: i) documentos emitidos, ii) reuniones de coordinación al mes, iii) Asignación de recursos, iv) Plan operativo institucional, v) identificación de brecha; organización: i) personal responsable, ii) compromiso, iii) plan de gestión de trabajo, iv) cronograma de actividades, v) distribución de labores a los trabajadores con anticipación; administración: i) oficinas organizadas, ii) toma de decisiones, iii) capacitaciones al personal, iv) dirección de las actividades de los trabajadores; control: i) seguimiento, ii) control de legalidad, iii) Relación de entre lo asignado y ejecutado, iv) Cronograma de distribución de los alimentos a los beneficiarios, v) acciones correctivas; Monitoreo y Evaluación: i) evaluación, ii) Procesamiento, iii) actividades y metas, iv) difusión de resultados.

A su vez, sobre la variable Satisfacción del usuario, Morillo y Morillo (2016) argumentan que es un término psicológico que hace alusión al cumplimiento de aquellas expectativas que tienen dichos beneficiarios. La satisfacción conlleva básicamente al sentimiento de placer y bienestar por conseguir lo deseado y esperado de un determinado servicio o producto. Es así que, los niveles de satisfacción representan una manera directa de realizar la medición del gozo en función de las necesidades, expectativas y deseos que poseen los usuarios.

Esta segunda variable se evaluó considerando como dimensiones las siguientes: fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles.

Finalmente, esta última variable tiene como indicadores de las dimensiones los siguientes:

Fiabilidad: i) efectuar lo prometido, disponibilidad de resolución de los problemas, brindar un servicio óptimo al cumplir con los plazos, evitar errores; capacidad de respuesta: ii) término del servicio, servicio rápido y seguro, ayuda al usuario, predisposición a brindar el servicio oportuno ; empatía: atención individualizada, preocupación por el cliente, horario flexible, entender las necesidades del usuario; seguridad: confiabilidad, seguridad, amabilidad, conocimiento del servicio; elementos tangibles: modernidad, visualización de las instalaciones, limpieza, materiales didácticos y señalización.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

Una población hace referencia al grupo general o universal que acoge a las partes observables que representan un interés para el desarrollo del estudio, tales como individuos, objetos, entidades e incluso situaciones que se desean examinar, con el fin de saber y entender sucesos específicos que provienen de ellos (Majid et al., 2018). La población para este estudio estuvo conformada de 30 trabajadores del área de Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Por otra parte, una muestra constituye al grupo más reducido y significativo de la población, puesto que viene a ser un subconjunto preseleccionado que tienen características que interesan a los investigadores, debido a que son comparables. Es esta agrupación la que finalmente será sometida al estudio (Ñaupas et al., 2019). Es por ello que, para esta investigación, la muestra estará integrada por 30 servidores de la Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

En cuanto al muestreo, se optó por el no probabilístico por conveniencia. Otzen y Manterola (2017) indican que, mediante esta técnica de muestreo se puede escoger los casos según la accesibilidad y la disponibilidad de los sujetos para formar parte del estudio. Tal es así que, como parte de la unidad de análisis se consideró al personal de la Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo de la Municipalidad en mención.



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que fue utilizada es la encuesta, la cual para Carrasco (2017) la definen como una técnica que permite el recojo de datos mediante la interrogación, donde el propósito es alcanzar de forma sistemática medidas acerca de los conceptos provenientes de una problemática de estudio que se construyó con anticipación.

A su vez, de acuerdo con Carrasco (2017) sostienen que dicho recojo de datos se da por medio del instrumento conocido como cuestionario, el cual se dirige a una población o muestra amplia cuya característica es el anonimato. Este instrumento constó de varias preguntas, formuladas de manera sistemática y cuidadosa acerca de los sucesos y aspectos que son de interés dentro de una evaluación o investigación.

La validación de los instrumentos, debido a su rigurosidad científica, es un tipo de estudio que tiene características y procedimientos, y se encuentra al mismo nivel de los experimentales. Como señala Hernández y Mendoza (2018) la verificación de los instrumentos debe cumplir con tres requisitos, como son la validez, la confiabilidad y la objetividad. Siendo la validez el grado en que un instrumento debe medir la variable, la confiabilidad está referido al grado de coherencia, el cual se midió la variable y tendrá fiabilidad, es decir, la exactitud para medir en distinto momentos y la objetividad hace referencia al nivel en el que el instrumento se midió de manera clara sin influencias o tendencias de los investigadores que realiza el instrumento.

Esta validación de instrumentos se realizó con la opinión de tres jueces expertos en la materia; y, la confiabilidad se logró a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, que dieron como resultados para la variable gestión el 0,896, así como para la variable satisfacción del usuario se observó un resultado de 0,751 a partir de los datos que fueron recolectados. Cumpliendo la validación con el elemento confiabilidad, en su reproductibilidad y fiabilidad, y el elemento validez, al tener la exactitud de la medición.

**Tabla 1. Validación**

Experto	Especialidad
Cabanillas Santa Cruz, Floriberto	Maestro en Gestión Pública
Barboza Rojas, Cinthia Katherin	Diploma De Maestría En Derecho, Economía, Gestión, en el campo de derecho, Economía, Gestión, Mención Derecho Público, Especialidad Políticas Públicas Y Desarrollo.
Alarcón Mestanza, Luis Sandino	Maestro en psicología con mención en psicología organizacional

Nota, elaborado por la autora

### **3.5. Procedimientos**

Esta investigación ha realizado el procedimiento iniciando por identificar la realidad problemática, la cual ha sido materia de estudio; al identificar el problema se ha procedido con la elaboración de los instrumentos de las dos variables teniendo en cuenta la matriz de operacionalización, dichos instrumentos estuvieron sujetos a un proceso de validación por juicio de expertos, obtenidas dichas validaciones se continúa con solicitar el permiso pertinente a través de un documento por medio de mesa de partes dirigido al alcalde de la Municipalidad provincial de Chiclayo, una vez obtenida la autorización se procedió a aplicar los instrumentos (cuestionario) a 30 trabajadores de la Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y su posterior procesamiento en el software estadístico SPSS, donde se conoció la significancia y el grado de correlación entre las variables. Finalmente, se realizaron las discusiones y conclusiones.

### **3.6. Método de análisis**

La metodología de análisis de datos utilizado fue el instrumento cuestionario por cada variable, con escalas de Likert (opciones de 5) que

recogerá la información, y se formarán las respuestas usando el programa Microsoft Excel, ordenándose los datos para ser trasladados en SPSS versión 25, extendiéndose los cuadros de frecuencia, las correlaciones y el índice de confiabilidad.

El tipo de análisis de datos es cuantitativo, en el cual se usará la prueba estadística paramétrica en la población en base a la muestra, que nos permitirá tener más eficiencia, menos posibilidades de error, permitiéndonos tener una estimación probabilística bastante exacta. En cuanto al análisis se aplicó la prueba de normalidad Shapiro Wilk para muestras menores a 50 sujetos, para la determinar de correlación que permitió medir el grado en que las dos variables tienden a cambiar al mismo tiempo, describiendo la fuerza como la dirección de la relación se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta fundamentos éticos como la originalidad, de modo que en todo momento se citará y referenciará a los diferentes autores de los que se extrae las definiciones, antecedentes, noticias y demás, considerando lo que establece las norma APA Séptima edición. Además, se destaca la confidencialidad, puesto que toda información recogida y datos personales serán únicamente obtenidos con fines académicos y de ninguna manera serán exhibidos ni divulgados para otros fines. Del mismo modo, se maneja la veracidad, resaltando que todo aquello que se recoja de la entidad o de los sujetos es legítimo y real. Finalmente, se afirma que el estudio gozará de objetividad, esto porque la información que se maneje no será desvirtuada o adulterada, sino que, por el contrario, se mostrará la realidad en su contexto original.

## IV. RESULTADOS

Esté capítulo abordará los resultados desde la mirada de los objetivos propuestos en la presente investigación.

### Análisis descriptivo

**Tabla 2.** *Nivel de GR.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	7	23.3
Nivel Regular	13	43.3
Nivel Bueno	10	33.3
Total	30	100.0

**Nota**, extraído de la aplicación del cuestionario.

#### Interpretación:

En la presente tabla 2 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 43.3% indican que la gestión de resultados muestra el nivel de regular, el 33,3 % señala el nivel de bueno y el 23,3% indica el nivel de malo, estos resultados demuestran que la institución no cumple con los procesos en su totalidad, lo cual dificulta una apropiada evaluación de los resultados alcanzados.

**Tabla 3.** *Nivel de la dimensión planificación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	1	3,3
Nivel Regular	25	83,3
Nivel Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

**Nota**, extraído de la aplicación del cuestionario.

#### Interpretación:

En la presente tabla 3 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 83% indican que la dimensión planificación muestra el nivel de regular, el 13,3

% señala el nivel de bueno y el 3,3% indica el nivel de malo; siendo que, el menor porcentaje de los trabajadores encuestados considera que la dimensión planificación no se cumple, dado que las actividades de no se desarrollan de manera oportuna, así también, los recursos no son ejecutados bajo el principio de eficiencia.

**Tabla 4.** *Nivel de la dimensión organización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	1	3,3
Nivel Regular	18	60,0
Nivel Bueno	11	36,7
Total	30	100,0

*Nota*, extraído de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

En la presente tabla 4 se tiene que de 30 trabajadores encuestados el 60% indica que la dimensión organización muestra el nivel de regular, mientras que el 36,7% señala que la dimensión organización señala el nivel de bueno y el 3,3% indica que la dimensión organización señala el nivel de malo; por lo que, se entiende que la mayoría de encuestados señala que en la entidad en la cual laboran no se cumplen de manera asertiva los compromisos asumidos de acuerdo con la dimensión organización.

**Tabla 5.** *Nivel de la dimensión administración*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	1	3,3
Nivel Regular	5	16,7
Nivel Bueno	24	80,0
Total	30	100,0

*Nota*, extraído de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

En la presente tabla 5 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 80% indican que la dimensión administración muestra el nivel de bueno, el 16,7 % señala el nivel de regular y el 3,3% indica el nivel de malo; porque, la mayoría de los encuestados señalaron que la entidad en la cual labora cumple de manera regular con capacitaciones al personal y con la atención al usuario por una área especializada; sin embargo, con un menor porcentaje señala que la entidad no cuenta con el área especializada de atención al usuario y menos cumple con la capacitaciones al personal.

**Tabla 6.** *Nivel de la dimensión monitoreo y evaluación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	1	3,3
Nivel Regular	18	60,0
Nivel Bueno	11	36,7
Total	30	100,0

*Nota*, extraído de la aplicación del cuestionario.

#### **Interpretación:**

En la presente tabla 6 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 60% indican que la dimensión monitoreo y evaluación muestra el nivel de regular, el 36,7 % señala el nivel de bueno y el 3,3% indica el nivel de malo; porque, en su mayoría los encuestados señalan que de manera regular la entidad en la que laboran cumple con seguir las recomendaciones y sugerencias que realizan los usuarios al servicio que brindan en el área de la Subgerencia de asistencia social y alimentaria de la municipalidad provincial de Chiclayo.

**Tabla 7.** *Nivel de la variable satisfacción del usuario*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	2	6.7
Nivel Regular	16	53.3
Nivel Bueno	12	40.0
Total	30	100.0

*Nota*, extraído de la aplicación del cuestionario.

#### **Interpretación:**

En la presente tabla 7 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 53,3% indican que la satisfacción del usuario muestra el nivel de regular, el 40% señala el nivel de bueno y el 6,67% indica el nivel de malo; porque, en su mayoría los encuestados señalan que de manera regular perciben adecuadas cualidades del personal de la institución durante la atención de los servicios, así también, los procesos de atención no cumplen con el nivel de oportunidad y eficacia que necesitan los usuarios.

**Tabla 8.** *Nivel de la dimensión fiabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Regular	3	10.0
Nivel Bueno	27	90.0
Total	30	100.0

**Nota**, extraído de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

En la presente tabla 8 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 90% indican que la dimensión fiabilidad muestra el nivel de bueno, el 10 % señala el nivel de malo y el 0% indica el nivel de malo; porque, los encuestados en su mayoría al calificar el servicio que brinda indican que lo realizan de manera eficiente y eficaz, garantizando cumplir con brindar un servicio óptimo.

**Tabla 9.** *Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	5	16.7
Nivel Regular	7	23.3
Nivel Bueno	18	60.0
Total	30	100.0

**Nota**, extraído de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

En la presente tabla 9 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 60% indican que la dimensión capacidad de respuesta muestra el nivel de bueno, el 23,3 % señala el nivel de regular y el 16,7% indica el nivel de malo; siendo que, la mayoría de encuestados indica que en el área de la Subgerencia de asistencia social y alimentaria de la municipalidad provincial de Chiclayo se brinda un buen servicio, con capacidad de respuesta y atención oportuna al usuario.

**Tabla 10.** *Nivel de la dimensión empatía.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	2	6.7
Nivel Regular	6	20.0
Nivel Bueno	22	73.3
Total	30	100.0

**Nota,** extraído de la aplicación del cuestionario.

#### **Interpretación:**

En la presente tabla 10 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 73,3% indican que la dimensión empatía muestra el nivel de bueno, el 20 % señala el nivel de regular y el 6,7% indica el nivel de malo; siendo que, la mayoría de los encuestados indica un nivel de bueno al momento de brindar atención oportuna y respecto de la entidad donde laboran cumple con atender sus necesidades.

**Tabla 11.** *Nivel de la dimensión seguridad.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	3	10.0
Nivel Regular	22	73.3
Nivel Bueno	5	16.7
Total	30	100.0

**Nota,** extraído de la aplicación del cuestionario.



### **Interpretación:**

En la presente tabla 11 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 73,3 % indican que la dimensión seguridad muestra el nivel de regular, el 16.67% señala el nivel de bueno y el 10% indica el nivel de malo; porque, la mayoría de encuestados señalo que la entidad cumple con el nivel de regular al momento que el usuario es atendido y se le brinda la información correcta; sin embargo, el menor porcentaje indico que la entidad tiene un servicio malo sobre la seguridad de la información que brindan.

**Tabla 12.** *Nivel de la dimensión elementos tangibles.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Malo	3	10.0
Nivel Regular	22	73.3
Nivel Bueno	5	16.7
Total	30	100.0

**Nota**, extraído de la aplicación del cuestionario.

### **Interpretación:**

En la presente tabla 12 se observa que de 30 trabajadores encuestados el 73,33% indican que la dimensión elementos tangibles muestra el nivel de regular, el 16,7 % señala el nivel de bueno y el 10% indica el nivel de malo; porque, la mayoría de los encuestados precisa que la entidad cumple de manera regular con brindar ambientes y equipos de trabajo idóneos y modernos para que brinden el servicio; sin embargo, existe un porcentaje menor que indica que la entidad no cumple con brindar ambientes y equipos de trabajo idóneos y modernos para que brinden el servicio.

## **Análisis inferencial**

En esta parte del análisis del presente trabajo de investigación, es importante realizar la prueba de normalidad de las variables, para lo cual; se empleará la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 sujetos, cuyo resultado indicará el coeficiente de correlación a desarrollar en la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación

**H<sub>0</sub>:** La distribución de las variables GR y SU no proviene de la distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** La distribución de las variables GR y SU provienen de la distribución normal.

### **Regla de decisión:**

Si el  $p \geq 0,05$  se concluye H<sub>1</sub>

Si el  $p < 0,05$  se concluye H<sub>0</sub>

**Tabla 13.** *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por resultados	0.887	30	0.004
Satisfacción del usuario	0.846	30	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación**

Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido para las variables gestión por resultados y satisfacción del usuario son 0.004 y 0.001 respectivamente son menores al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ) entonces se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub> es decir se acepta que: La distribución de las variables gestión por resultados y satisfacción del usuario no proviene de la distribución normal, aseveración que se hace para un 95% de confianza, por lo tanto, se puede aplicar una prueba no paramétrica cuando se comprueben las hipótesis (Rho de Spearman).

## Determinar la relación entre la fiabilidad con la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Hipótesis del investigador

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Regla de decisión:

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta H<sub>0</sub>

Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 14.** *Correlación entre la fiabilidad y la GR.*

		Gestión por resultados	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

Para un 95% de nivel de confianza se confirma que existe relación entre la fiabilidad y la GR, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (0,554) positiva moderada, debido a que el p-valor (0,001) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ), lo cual; conlleva rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub> que expresa: existe relación significativa entre la fiabilidad y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque. Esto indica, que mayor fiabilidad habrá mayor nivel de la GR.

## Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Hipótesis del investigador

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Regla de decisión:

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta H<sub>0</sub>

Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 15.** *Correlación entre la Capacidad de respuesta y la GR.*

			Gestión por resultados
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,516**
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación**

Para un 95% de nivel de confianza se confirma que existe relación entre la capacidad de respuesta y la GR, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (0,516) positiva moderada, debido a que el p-valor (0,003) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ), lo cual; conlleva rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub> que expresa: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque. Esto indica que mayor capacidad de respuesta habrá mayor nivel de la GR.

### **Determinar la relación entre la empatía con la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque**

Hipótesis del investigador

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la empatía y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la empatía y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Regla de decisión:

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta H<sub>0</sub>

Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 16.** *Correlación entre la empatía y la GR.*

		Gestión por resultados
Rho de Spearman	Empatía	,659**
	Coeficiente de correlación	0.000
	Sig. (bilateral)	30
	N	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación**

Para un 95% de nivel de confianza se confirma que existe relación entre la empatía y la GR, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (0,659) positiva moderada, debido a que el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ), lo cual; conlleva rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub> que expresa: existe relación significativa entre la empatía y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque. Esto indica que mayor empatía habrá mayor nivel de la GR.

### **Determinar la relación entre la seguridad con la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque**

Hipótesis del investigador

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la seguridad y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la seguridad y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Regla de decisión:

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta H<sub>0</sub>

Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 17.** *Correlación entre la seguridad y la GR.*

		Gestión por resultados
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,722** 0.000 30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación**

Para un 95% de nivel de confianza se confirma que existe relación entre la seguridad y la GR, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (0,722) positiva alta, debido a que el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ), lo cual; conlleva rechazar la H<sub>0</sub> y aceptar la H<sub>1</sub> que expresa: existe relación significativa entre la seguridad y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque. Esto indica que mayor seguridad habrá mayor nivel de la GR.

### **Determinar la relación entre los elementos tangibles con la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque**

Hipótesis del investigador

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la GR en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque

Regla de decisión:

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta H0

Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta H1

**Tabla 18.** *Correlación entre elementos tangibles y la GR.*

		Gestión por resultados	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,772**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación**

Para un 95% de nivel de confianza se confirma que existe relación entre los elementos tangibles y la GR, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (0,772) positiva alta, debido a que el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ), lo cual; conlleva rechazar la H0 y aceptar la H1 que expresa: existe relación significativa entre los elementos tangibles y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.

### **Objetivo general**

#### **Analizar la relación entre la GR y la SU en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque**

Hipótesis del investigador

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la GR y la SU en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la GR y la SU en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque

Regla de decisión:

Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta H0

Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta H1

**Tabla 19.** *Correlación entre la GR y la SU.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión por resultados	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,885** 0.000 30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación:**

Para un 95% de nivel de confianza se confirma que existe relación entre la GR y la SU, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación (0,885) positiva alta, debido a que el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ), lo cual; conlleva rechazar la H0 y aceptar la H1 que expresa: existe relación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque. Esto indica que mayor efectividad se desarrolla la GR mayor será la SU.



## V. DISCUSIÓN

Respecto al desarrollo de este capítulo se tiene al objetivo general: “analizar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque”, se evidenció que existe vinculación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,885) positiva alta. Los resultados descriptivos evidenciaron que el nivel predominante fue regular con 53,3% en la satisfacción del usuario.

Puesto que estos resultados concuerdan con Marcillo (2020), quien menciona que los resultados dieron un coeficiente correlativo entre las variables con 0,443 y significancia menor a 1%, concluyendo que, el vínculo es moderado y positivo. Se debe mencionar que, hubo una asociación entre las dimensiones del estudio, por otro lado, el coeficiente mayor fue 0,453 entre las condiciones laborales y la organización. De igual forma los resultados concuerdan con Salazar (2021), los cuales obtuvieron una significancia 0,000 y un  $Rho=0,575$ . Se pudo concluir que, hubo un vínculo significativo directo entre la simplificación administrativa y la gestión de procedimientos para los clientes de la municipalidad de Lince en los años 2019 y 2020.

Debe señalarse que no concuerdan con Cadena et al. (2019), cuyos resultados evidencian que no existiendo una relación estadístico significativo entre las dos variables, debido a que la evaluación regular fue 0,476. Asimismo, los clientes manifiestan que en los momentos en que no se sienten bien dentro de las instalaciones son las esperas para ser atendidos. Se resalta la conclusión del estudio centrada en que no se observó relación entre ambas variables, mientras exista más grados de satisfacción asociados al centro con los grados de madurez de los procedimientos será superior.

Así mismo, Carpio (2020), cuyos resultados evidencian una correlación 0,147 entre las variables y una significancia 0,013 superior a 0,01, entendiendo que no hubo un vínculo entre ambas. Al relacionar las dimensiones de la administración con la variable "satisfacción", obtuvo una significancia bilateral superior al 1%. Concluyendo que, no existió un grado de vínculo entre la

satisfacción de la población y la administración del municipio. También Meza (2019), no hubo una relación significativa entre las variables y dimensiones organización, control, planeación y dirección en contraste con la variable de satisfacción en el trabajo, teniendo un coeficiente correlativo de 0,289.

Desde la parte teórica se tiene que para Mcdonald et al (2022), la administración por resultados puede ser entendida como un modelo de gestión pública elaborado para realizar las actividades eficazmente según los recursos y a los métodos y objetivos propuestos en los planes del Estado, los cuales tienen como finalidad el satisfacer a la ciudadanía. Igualmente, Gonzales (2021) destaca que, la administración por resultados se basa en un conjunto de metodologías integrales que se enfocan en la optimización del desempeño con la esperanza de tener resultados exitosos en el país. La inclusión de esta clase de administración se conforma por ciclos de gestión que funcionan mediante la interacción de los sistemas funcionales y administración del Estado.

En el primer objetivo específico del presente estudio se busca determinar la relación entre la fiabilidad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque, se comprobó que existe relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,001) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se alcanzó un coeficiente de correlación (0,554) positiva moderada. Los resultados descriptivos evidenciaron que el nivel de la tendencia fue 90% indican que la dimensión fiabilidad muestra el nivel de bueno.

Los resultados concuerdan con Veliz, V (2020), los cuales obtuvieron dentro de sus resultados una correlación significativa entre las variables satisfacción de los clientes y la administración de calidad en la entidad distrital de Cumba, teniendo una relación de ,725, siendo buena y positiva. Se pudo concluir que, en relación al grado de vínculo entre las variables satisfacción de los clientes y administración de calidad siendo alto y positivo.

En el contexto teórico para Kotler y Lane (2016), los cuales mencionan que en la dimensión "fiabilidad" se define como las medidas probabilísticas de un producto el cual no deberá tener un mal funcionamiento en un plazo temporal concreto. Se debe destacar que, este se asocia a la confiabilidad en el sector de

posventa y garantía, la manera en la que informan y le explican al usuario sobre los productos. Asimismo, la fiabilidad se basa en la capacidad de acatar con las promesas efectuadas, está la mayor parte del tiempo tiene un vínculo con el desempeño y confiabilidad efectiva. Teniendo presente que los servicios tienen como finalidad el satisfacer las necesidades de los usuarios. (Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019).

Respecto al segundo objetivo específico vinculado a determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la gestión de resultados en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque, los resultados indicaron que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,003) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,516) positiva moderada. Los resultados descriptivos evidenciaron que el nivel predominante fue 60% indicando que la capacidad de respuesta muestra el nivel de bueno.

Estos resultados concuerdan con Sandoval (2021), los cuales obtuvieron dentro de sus resultados valores que evidencian un vínculo significativo positivo entre las variables gestión por resultados valoración y monitoreo con un  $Rho=0,662$ ; gestión financiera, adquisiciones y auditoría  $Rho=0,934$ ; administración de proyectos y programas  $Rho=0,967$ . En las dimensiones, planeación por resultados determinar un vínculo significativo y positivo con  $Rho=0,759$  entre valoración y monitoreo, dando una relación significativa inversa de elementos externos con  $Rho=-0,787$ .

Desde la perspectiva teórica Matsumoto Nishizawa (2014), la habilidad de respuesta se define como la resolución eficaz de problemáticas que se les presentan a los clientes, pudiendo resolver sus quejas, solicitudes y dudas. Asimismo, puede evidenciarse cuando los colaboradores trabajan en equipo junto con el usuario de una forma rápida, amable y específica (Rahman, M; Othman, A & Amrin, 2018). La perspectiva de los usuarios sobre los servicios que ofrece un establecimiento desde su llegada es fundamental para la imagen del mismo (Maggi Vera, 2018).

Evidentemente, la capacidad de respuesta permite a los usuarios evaluar varios aspectos, atención, es decir tiempo de espera, resolución de quejas, teniendo presente que implica no sólo atender, esta se basa en la capacidad de las persona o empresa en dar alternativas de solución ante un posible problema. Es importante que se cuente con un procedimiento que garantice una capacidad de respuesta en diferentes áreas de la municipalidad.

El tercer objetivo específico referente a determinar la relación entre empatía y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque, comprobándose que, existe correlación significativa entre empatía y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,659) positiva moderada. Los resultados descriptivos evidenciaron que el nivel predominante para la empatía fue bueno con 73,3%.

Estos resultados concuerdan con Pérez (2019), el cual determina que hubo discrepancias vitales en la administración en relación a la satisfacción de clientes en la municipalidad distrital de Pólvora. Concluyendo que, no hubo un vínculo significativo entre satisfacción del cliente y la administración. Evidenciándose con un  $Rho=-0,44$  y un p-valor de  $0,502 > 0,05$ . Se debe comprender que la empatía está relacionada con aquellos aspectos que hacen sentir al usuario que está siendo atendido, pero que también le importa a la empresa y los entienden.

En la teoría se menciona a Dolamore (2021), la cual definió a la empatía como la conexión que poseen los seres humanos con su arte interno, posibilitando el crecimiento personal y el entendimiento de los otros. Dentro de las organizaciones es fundamental la empatía entre los colaboradores, debido a que esta mejora el desempeño y trabajos grupales, visibilizando incluso fuera de la compañía. Es muy importante entonces, considerar dentro de todas las organizaciones diferentes aspectos considerados importantes como la empatía, sobre todo cuando se trabaja con persona, pero adicionalmente es un servidor público.

El objetivo cuarto específico concerniente con la existente relación significativa entre la seguridad y la gestión de resultados en una municipalidad

provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,0,722) positiva alta. Los resultados descriptivos evidenciaron que el nivel predominante para la seguridad fue regular con 73,3%.

Estos resultados concuerdan con Vásquez, M (2020), cuya conclusión fue que la administración del presupuesto por resultados tiene un vínculo directo con la calidad de los servicios en la Municipalidad distrital de La Esperanza, en Trujillo en el año 2020. Se debe agregar que, cuando las personas evalúan la satisfacción, el gozo y la eficiencia al ser atendidos, estando mirando también la calidad de esta atención, se centran en verificar la respuesta, otro aspecto significativo es la seguridad, deben percibir que las personas conocen bien su trabajo y que están capacitados para atenderlos.

En la teoría se señala a Maggi (2018), mencionando que la seguridad se vincula estrechamente con los conocimientos y habilidades de los colaboradores que demuestran credibilidad y confianza a los usuarios. Según Matsumoto Nishizawa (2014), es la clase de confianza que emanan los empleados de un establecimiento, los cuales generan seguridad y tranquilidad a los clientes debido a su labor con ética y profesionalismo. Palpablemente, la seguridad se asocia a la confianza que pueda generar la empresa u organismo, pero también la seguridad que pueda transmitir el personal.

En el quinto objetivo específico relacionado con determinar la relación entre los elementos tangibles con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque existe relación significativa entre los elementos tangibles y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se consiguió un coeficiente de correlación (0,772) positiva alta. Los resultados descriptivos evidenciaron que el nivel predominante para los elementos tangibles fue regular con el 73,33%.

Los resultados coinciden con Cerquin, M & Gálvez, F (2019), los cuales concluyeron que, la administración pública tiene una gran influencia en la satisfacción de la población con  $r=0,374$  y  $p=0,024<0,05$ , teniendo una relación baja y significativa entre las variables de la investigación. También Valdez (2019)

pudo concluir que, existió una relación de influencia de la administración municipal en la gestión por resultados dentro de la Municipalidad de Independencia en el año 2019, con un 18% de variabilidad en la administración por resultados, los cuales dependen únicamente de la administración municipal. Evidentemente, se muestran valores de correlación y también de correlación causal donde se resalta la influencia de una variable en otra, estableciendo el valor porcentual.

En la teoría se menciona a Prasetyo, Adnan y Kusuma (2018), los cuales definen a los factores tangibles como la percepción física que tiene un cliente en relación a las instalaciones de la organización, como el equipamiento, conveniencia de compra, decoración, distribución de los productos, diseño de catálogo y mobiliario. Según Kotler y Lane (2016), los aspectos tangibles hacen referencia a lo relacionado con la innovación y modernidad de la apariencia de las instalaciones y de los colaboradores.

Es preciso acotar que, los aspectos tangibles involucran el aspecto físico de la organización o empresa, resaltando iluminación limpieza, comodidad etc., pero también considera aspecto como equipos modernidad, agilidad de los procesos, lo que implica una necesidad de inversión y preparación contante. Se debe considerar que las entidades públicas deben cerrar las brechas sociales, esta realidad debe asumirse como un reto, están entonces obligados a prestar un buen servicio.

Es importante señalar otros autores con información importante, para Urrea (2021) en la investigación centrada en evaluar la satisfacción de los usuarios de un organismo público, donde se observó que después de evaluar factores internos y externo de la empresa se evidenciaron niveles de satisfacción bajos. Así mismo, Hurtado en el artículo relacionado con la satisfacción de los usuarios, concluyó que existen niveles de insatisfacción altos considerando varios factores asociados a la atención que reciben.

En este mismo contexto, Zabala et al. (2021) en su estudio centrado en la gestión de las organizaciones y satisfacción de los usuarios señaló que existen altos niveles de relación entre las variables en estudio, adicionalmente mostró resultados de niveles de satisfacción medio de acuerdo a la opinión de los

encuestados. También Briones en su investigación referido a la satisfacción de los usuarios en una entidad pública donde se demostró la insatisfacción de los usuarios en niveles medios, pero no así en el área de información y orientación.

Finalmente, se advierte de la existencia de una relación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de la región de Lambayeque, también se demostró la relación con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles, se observó que los diversos autores desde la perspectiva teórica, aportaron información importante para comprender mejor los resultados y establecer una relación entre la teoría y la realidad.

Se presentaron limitaciones dentro de las cuales se tienen, la capacidad de investigar, disposición de tiempo y lapsos de entrega del trabajo de investigación; estos fueron superados, desarrollando habilidades de búsqueda y análisis, estableciendo un cronograma de horas para el trabajo investigativo y estableciendo fechas límites para entregar los avances, también las orientaciones del asesor fueron muy importantes para lograr superar las limitaciones.

Igualmente, deben señalarse la implicación de la investigación, desde la práctica, estos resultados permiten al personal de la municipalidad reflexionar en función a la gestión por resultados que ha venido aplicando; de igual forma, resalta la importancia de considerar la satisfacción de los usuarios para mejorar aquellos aspectos identificados como insatisfactorios. Desde la teoría este estudio se convierte en un compendio de conocimientos que puede ser utilizado para comprender mejores realidades similares en otras municipalidades y al mismo tiempo, ser empleado como antecedentes contribuyendo a incrementar las teorías en relación a las variables en estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) es menor a la significancia ( $\alpha=5\%$ ) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,885) positiva alta. Ello implica que ambas variables se relacionan y contribuyen en la eficiencia y eficacia del servicio.
2. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,001) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,554) positiva moderada. Determinando que el brindar un servicio óptimo contribuirá a una mejor gestión por resultados.
3. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,003) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,516) positiva moderada. Al brindarse un servicio rápido y seguro se genera mayor capacidad de respuesta generando mayor nivel de la gestión por resultados.
4. Existe relación significativa entre la empatía y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,659) positiva moderada. La atención oportuna al usuario genera una mejor gestión de resultados.
5. Existe relación significativa entre la seguridad y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque con el p-valor (0,000) y se obtuvo un coeficiente de correlación (0,0,722) positiva alta. Los conocimientos y habilidades de los trabajadores deberán demostrar credibilidad y confianza.
6. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque



con el p-valor (0,000) y se consiguió un coeficiente de correlación (0,772) positiva alta. Contar con la infraestructura moderna permiten brindar un mejor servicio mejorando la gestión por resultados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Gerente municipal se sugiere establecer políticas internas para mejorar los procesos de planificación, organización y control.

Al Gerente municipal se sugiere considerar realizar una medición periódica de la satisfacción del usuario para identificar de forma efectiva las posibles debilidades.

Al Gerente municipal se recomienda reestructurar el procedimiento de atención al usuario para satisfacer los requerimientos para atenderlos de forma oportuna y efectiva.

Se recomienda a los Gerentes y Subgerentes municipales planificar talleres de capacitación centrados en la atención a los usuarios estableciendo acciones con la finalidad de ofrecer a los ciudadanos una mejor atención.

Se sugiere al Gerente municipal realizar de manera anual exámenes a sus trabajadores a fin de comprobar el conocimiento y habilidades con el que cuentan.

Se sugiere al gerente municipal verificar los elementos tangibles como la modernización que se requiere para agilizar los procesos, también la limpieza y señalización con la finalidad de mejorar todas las debilidades identificadas.

## REFERENCIAS

- All about ISO: *International Organization for Standardization*. (13 de Julio de 2022). Obtention de International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/home.html>
- Alshehri, A., & O'Keefe, R. (2018). Analyzing social media to Assess User Satisfaction with Transport for London's Oyster. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(15), 1378–1387. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10447318.2018.1526442>
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2021). The COVID-19 pandemic as a game changer for public administration and leadership? The need for robust governance responses to turbulent problems. *Public Management Review*, 23(7), 949–960. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2020.1820272>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México : Grupo Editorial Patria.
- Barraza, M., More, C., Calzadilla, A., Aguilera, F., & Díaz, V. (2019). Empatía, componentes de la empatía y declinación empática en estudiantes de nutrición y dietética. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 360–373. <https://www.redalyc.org/journal/817/81763959005/>
- Barrientos Valdez, J. D. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Briones, O. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. In 223.180. <https://doi.org/http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cadena, J., Cruz, V., León, J., & Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y

- Rumiñahui... *ResearchGate*, 40(37).  
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Carpio, M. (2019). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019 [Tesis, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*.  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Carrasco, D. S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Cerquin, M., & Gálvez, F. (2019). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019* [Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. In *Upagu.edu.pe*.  
<https://doi.org/http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Cervantes, C., Lara, H., & Gómez, G. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo.” 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 147–158.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292893>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8(3), 200.  
<https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- Christensen, T. (2019). Organization Theory and Public Administration. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*.  
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1439>
- Costa, C., Rösing, A., & Luciano, M. (2019). Business Process Management Applied to Legal Administration: a study on law firms processes. *Revista de Administração Da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(5), 857–876. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273463130002>
- Daultani, Y., Goswami, M., Kumar, A., & Pratap, S. (2020). Perceived outcomes of e-learning: identifying key attributes affecting user satisfaction in higher education institutes]. Emerald Insight. *Measuring Business Excellence*, 25(2), 216–229. <https://doi.org/10.1108/VMBE>
- Dey, T., & Salam, M. (2020). Evaluation and Analysis of User Satisfaction of Ride-Sharing Service: An Assurance and Empathy in Bangladesh Perspective.

- Can. J. Bus. Inf. Stud*, 3(2), 22–28. <https://universepg.com/journal-details/168>
- Dolamore, S. (2021). Detecting empathy in public organizations: Creating a more relational public administration. *Administrative Theory & Praxis*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10841806.2019.1700458>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1226–1240. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>
- Gómez, M., & Vázquez, E. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 6(11), 79–83. <https://doi.org/10.29057/estr.v6i11.3842>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana.
- Hurtado, A., Possidonio, A., Lima, G., Vieira, J., & Hurtado, J. (2020). Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas. *Revista Bioética*, 28(3), 500–506. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>
- Iacoviello, M., & Pulido, N. (2022). Gestión y gestores de resultados: cara y contracara. *Revista Del CLAD Reforma Y Democracia*, 41, 81–110. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533672004>
- Instituto De Ciencias HEGEL (2022). *La gestión por resultados en el Perú: ¿qué es y que dice la ley?*. <https://hegel.edu.pe/blog/la-gestion-por-resultados-en-el-peru-que-es-y-que-dice-la-ley/>
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2019). E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computer Standards & Interfaces*, 63, 16–26. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2018.11.002>
- Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., & Khachatryan, K. S. (2019). Questions of the Estimation of Efficiency of Public Administration in Modern Conditions. *SHS Web of Conferences*, 62, 02002. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>

- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. México : Pearson Educació
- Kwon, Y., Son, S., & Jang, K. (2020). User satisfaction with battery electric vehicles in South Korea. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 82, 102306. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102306>
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance´S*, 8(11), 81–89. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198>
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>
- Marcillo, G. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, vol 17 (34): pp. 181-209. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&s>
- McDonald, B. D., Hall, J. L., O'Flynn, J., & Thiel, S. (2022). The future of public administration research: An editor's perspective. *Public Administration*, 100(1), 59–71. <https://doi.org/10.1111/padm.12829>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>.
- Oppong, E., Hinson, R., Adeola, O., Muritala, O., & Kosiba, J. (2021). The effect of mobile health service quality on user satisfaction and continual usage. *Total Quality Management & Business Excellence*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1541734>
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San

- Martin. [Tesis, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. In *Unas.edu.pe*.  
[https://doi.org/GPC\\_2019](https://doi.org/GPC_2019)
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87.  
<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Kusuma Wardhani, S. A. (2018). A Measurement Framework for Analyze The Influence of Service Quality and Website Quality on User Satisfaction (Case Study: An IT Service in Jember University). *2018 5th International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI)*.  
<https://doi.org/10.1109/eecsi.2018.8752845>
- Rahman, M., Othman, A., & Amrin, N. (2018). The Effects of e-Service Quality on Users' Satisfaction: A Case of e-Filing at LHDN. *Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference*, 87–98.  
[https://doi.org/10.1007/978-981-10-6053-3\\_9](https://doi.org/10.1007/978-981-10-6053-3_9)
- Riandi, M., Respati, H., & Hidayatullah, S. (2021). Conceptual Model of User Satisfaction as Mediator of E-Learning Services and System Quality on Students' Individual Performance. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 4(1), 60–65.  
<https://doi.org/10.47607/ijresm.2021.466>
- Salazar, E. (2019). Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020 [Tesis, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*.  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/63125>
- Sandoval, M. (2021). Gestión por resultados y toma de decisiones en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – Dirección Zonal 2 Lambayeque [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*.  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/68944>
- Selase, A. (2018). The Role of Public Administration Encapsulating Public Policy Making and Implementation in Ghana. *Journal of Public Policy and Administration*, 2(2), 11. <https://doi.org/10.11648/j.jpaa.20180202.11>
- Señalin, L., Olaya, R., & Herrera, J. (2020). Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1704–1715.

- <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286026/>
- Ugando, M., Jurado, Z., & Cedeño, A. (2021). Implementation of strategic planning for companies in the automotive sector in the city of Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador: Case Import Autorepuestos Mendoza. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5017–5033. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-006>
- Urrea E, A. (2021). Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Occidente]. In *Uao.edu.co*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/10614/13370>
- Valdez, E. (2019). Gestión municipal en la gestión por resultados de la Municipalidad de Independencia, 2019 [Tesis, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/82023>
- Vásquez, M. (2020). Gestión del presupuesto por resultados en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020 [Tesis, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/70983>
- Veliz, V. (2020). Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas [Tesis, Universidad César Vallejo]. In *Ucv.edu.pe*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/48097>
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–110. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000500101>
- Zhang, K., Qian, Y., He, J., & Cao, F. (2021). Construction and analysis of the user satisfaction evaluation system for Baidu Scholar. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102435. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102435>



## ANEXOS

### TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por resultados	Para Ramos (2016), la GpR es un modelo organizacional que exalta los resultados por encima del procedimiento, en donde la eficacia y eficiencia son componentes intrínsecos para lo cual es necesario el fortalecimiento de las capacidades institucionales y se utilizan los datos disponibles para la toma decisiones, usando herramientas de planificación estratégica, modelos lógicos y estrategias de seguimiento y monitoreo)	Resultados que se han trazado en base a objetivos relacionados con gestión de procesos de manera eficiente y eficaz	Planificación	-documentos emitidos -reuniones de coordinación -Asignación de recursos.	siempre= 5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 nunca=1
			organización	- Plan operativo institucional - identificación de brecha en desnutrición infantil -personal responsable -compromiso - plan de gestión -cronograma de actividades	
			control	-distribución de labores a los trabajadores con anticipación -Seguimiento - Control de legalidad -Relación entre lo asignado y ejecutado	
			Administración	-Cronograma de distribución de los alimentos a los beneficiarios - Atención a las sugerencias y recomendaciones del usuario -oficinas organizadas - toma de decisiones - capacitaciones al personal	
			Monitorio y evaluación	-Control de asistencia a los trabajadores -Evaluación -Monitoreo - Actividades y metas -Difusión de resultados.	
			fiabilidad	Efectuar lo prometido -Disponibilidad de resolución de los problemas -Brindar un servicio optimo -Cumplir con los plazos.	
			Capacidad de respuesta	-Término del servicio -servicio rápido y seguro. -ayuda al usuario	
			empatía	- predisposición a brindar el servicio oportuno -atención oportuna -clima laboral -Horario flexible	
			seguridad	-Entender las necesidades del trabajador -Predictibilidad -seguridad -Amabilidad	
			Elementos tangibles	-conocimiento del servicio -modernidad -visualización de las instalaciones. -limpieza -Materiales didácticos -señalización	
Satisfacción del usuario	<i>Lovelock (2014) manifestó que se logra cuando los servidores o empleados acepten que es prioridad que los clientes estén complacidos con la respuesta que obtienen de los servidores públicos y que asuman o se identifiquen con la institución; considerando sus objetivos y metas, aprendiendo a trabajar en equipo y demostrando habilidades que les permitan ser competentes en el mercado. Además, que demuestren la iniciativa de solucionar conflictos, lo que hará más práctico para que los jefes puedan dirigir una empresa.</i>	Es la opinión que tiene el usuario sobre el servicio que se le ha brindado	fiabilidad	Efectuar lo prometido -Disponibilidad de resolución de los problemas -Brindar un servicio optimo -Cumplir con los plazos.	siempre= 5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 nunca=1=1
			Capacidad de respuesta	-Término del servicio -servicio rápido y seguro. -ayuda al usuario	
			empatía	- predisposición a brindar el servicio oportuno -atención oportuna -clima laboral -Horario flexible	
			seguridad	-Entender las necesidades del trabajador -Predictibilidad -seguridad -Amabilidad	
			Elementos tangibles	-conocimiento del servicio -modernidad -visualización de las instalaciones. -limpieza -Materiales didácticos -señalización	

Nota, elaborado por la autora

## Cálculo de la muestra



### CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO A LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

**Objetivo:** Estimados colaboradores, el presente cuestionario solo tiene fines académicos y tiene como objetivo recolectar datos relevantes sobre la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

**Instrucciones:** para llenar esta encuesta solo tiene que señalar con una "x" si está de acuerdo a la escala siguiente.

**Calificación:**

	1	2	3	4	5				
	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre				
N°	ÍTEMS				PUNTUACIÓN				
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión fiabilidad</b>					1	2	3	4	5
1	Considera que su trabajo en la tramitación de las solicitudes de los usuarios es eficiente.								
2	Muestra interés en resolver las demandas presentadas por los usuarios.								
3	Cumple con estándares de calidad las tareas encomendadas.								
4	Cumple con los plazos establecidos por la entidad para atender las solicitudes de los usuarios.								
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de capacidad de respuesta</b>									
5	La Municipalidad donde labora cuenta con suficiente número de trabajadores para cumplir con prontitud las solicitudes de los usuarios.								
6	Frente a un reclamo o solicitud por parte del usuario usted presta atención inmediata.								
7	La Municipalidad donde labora cuenta con los recursos suficientes para brindar un servicio de calidad a los usuarios.								
8	La entidad en la que labora le ofrece las herramientas necesarias para atender oportunamente a los usuarios.								
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de empatía</b>									
9	El servicio que usted brinda le permite hacerlo de manera individualizada y oportuna.								
10	La entidad en la que labora se preocupa por respetar sus horarios de entrada, refrigerio y salida.								
11	El horario de atención al usuario le permite manejar la carga laboral.								
12	La entidad donde labora atiende de manera oportuna los requerimientos que realizan para desempeñar mejor sus funciones.								
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de seguridad</b>									
13	La relación laboral que mantiene con los compañeros de trabajo es de confianza.								
14	Considera que el usuario comprende claramente el servicio que usted brinda como trabajador.								
15	Recibe capacitaciones sobre cómo brindar una mejor atención al usuario.								
16	Ha recibido capacitación sobre el alcance del servicio que brinda de acuerdo con su contrato y misión y visión de la Municipalidad.								
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de elementos tangibles</b>									
17	En su centro laboral se cuenta con los ambientes y equipos de trabajo idóneos y modernos para brindar un servicio.								
18	Los ambientes laborales donde brinda el servicio cuentan con iluminación óptima.								
19	Las oficinas de su centro laboral están limpias.								
20	Los materiales que le proporciona la entidad para atender al ciudadano están asociados al servicio.								
21	En casos de desastres naturales o emergencias la infraestructura de la entidad cuenta con la señalización necesaria.								

¡Muchas gracias por su participación en nuestra encuesta!

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR RESULTADOS DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO.**

**Objetivo:** Estimados colaboradores, el presente cuestionario solo tiene fines académicos y tiene como objetivo recolectar datos relevantes sobre la gestión por resultados en la Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

**Instrucciones:** para llenar esta encuesta solo tiene que señalar con una "x" si está de acuerdo a la escala siguiente.

**Calificación:**

		1	2	3	4	5
		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>						
1	La Municipalidad cumple con la elaboración de planes estratégicos que ayuden a orientar las acciones de trabajo					
2	La Municipalidad programa reuniones de coordinación al menos una vez al mes					
3	La Municipalidad asigna suficientes recursos al área en la cual labora					
4	La Municipalidad cumple con elaborar el POI dentro del plazo establecido					
5	La Municipalidad realiza diagnóstico de la situación de brecha de la desnutrición infantil					
<b>Organización</b>						
6	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con las responsabilidades que se le son asignados					
7	Los trabajadores de la municipalidad tienen el compromiso de brindar un servicio idóneo a los usuarios					
8	La Municipalidad cuenta con planes de gestión.					
9	La Municipalidad implementa cronograma de actividades diarias, semanales, mensuales y/o anuales.					
10	Su jefe directo distribuye carga laboral a sus trabajadores con anticipación					
<b>Control</b>						
11	Se realiza un seguimiento adecuado del cumplimiento de actividades y metas					
12	Se controla la legalidad del registro de beneficiarios					
13	El control a las actividades de los trabajadores ha permitido el inicio de acciones correctivas					
14	La municipalidad planea las actividades a realizarse por todos los trabajadores					
15	La municipalidad toma en consideración las sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio que brinda.					
<b>Administración</b>						
16	La Municipalidad en la cual labora cuenta con áreas especializadas que brinden atención al usuario					
17	Las decisiones emitidas por el jefe directo permiten cumplir los objetivos trazados.					
18	Recibe capacitaciones permanentes.					
19	La municipalidad cuenta con un control de asistencia a sus trabajadores.					
<b>Monitoreo y evaluación</b>						
20	La Municipalidad realiza evaluaciones permanentes a su personal					
21	Se realizan acciones de seguimiento a las recomendaciones y sugerencias realizadas sobre atención al usuario					
22	La Municipalidad toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos					
23	La Municipalidad informa a los trabajadores de los resultados de las evaluaciones trimestrales que realiza a los trabajadores de acuerdo con el POI					

**¡Muchas gracias por su participación en nuestra encuesta!**

## Validez del juicio de expertos

- Variable gestión por resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR RESULTADOS DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

#### 3. TESISTA:

*Montenegro Villegas Juanita Zabeth*

#### 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: SI

NO

Chiclayo, 07 de julio del 20222

  
\_\_\_\_\_  
Firma/  
72811917



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque*

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	
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Efectuar lo prometido	De acuerdo a los plazos que establece la entidad para atender las solicitudes de los usuarios se cumplen en la fecha y plazo establecidos.	x		x		x		x		---
		Disponibilidad de resolver problemas	Muestra interés en resolver las demandas presentadas por los usuarios	x		x		x		x		---
		Servicio óptimo	Cumple con estándares de calidad las tareas encomendadas	x		x		x		x		---
		Cumplir con los plazos	Cumple con los plazos establecidos por la entidad para atender las solicitudes de los usuarios	x		x		x		x		---
	Capacidad de respuesta	Término del servicio	La Municipalidad donde labora cuenta con suficientes números de trabajadores para cumplir con prontitud las inquietudes de los usuarios	x		x		x		x		---
		Servicio rápido y seguro	Frente a un reclamo o solicitud por parte del usuario usted presta atención inmediata	x		x		x		x		---
		Ayuda al usuario	La Municipalidad donde labora cuenta con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad a los usuarios	x		x		x		x		---
		Predisposición a brindar el servicio oportuno	La entidad en la que labora le ofrece las herramientas necesarias para atender oportunamente a los usuarios	x		x		x		x		---
	Empatía	Atención Oportuna	El servicio que usted brinda le permite hacerlo de manera individualizada y oportuna	x		x		x		x		---
		Clima laboral	La entidad en la que labora se preocupa por respetar sus horarios de entrada, refrigerio y salida	x		x		x		x		---
		Horario flexible	El horario de atención al usuario le permite manejar la carga laboral	x		x		x		x		---
		Entender las necesidades del trabajador	La entidad donde labora atiende de manera oportuna los requerimientos que realizan para desempeñar mejor sus funciones	x		x		x		x		---
	Seguridad	Predicibilidad	La relación laboral que mantiene con los compañeros de trabajo es de confianza	x		x		x		x		---
		Seguridad	El usuario comprende claramente el servicio que usted brinda como trabajador	x		x		x		x		---
		Amabilidad	Recibe capacitaciones sobre cómo brindar una mejor atención al usuario	x		x		x		x		---
		Conocimiento del servicio	Ha recibido capacitación sobre el alcance del servicio que brinda de acuerdo con su contrato y misión y visión de la Municipalidad	x		x		x		x		---
	Elementos tangibles	Modernidad	En su centro laboral se cuenta con los ambientes y equipos de trabajo idóneos y modernos para brindar un servicio	x		x		x		x		---
		Visualización de las instalaciones	Los ambientes laborales donde brinda el servicio cuentan con iluminación óptima	x		x		x		x		---
		Limpieza	Las oficinas de su centro laboral están limpias	x		x		x		x		---
		Materiales didácticos	Los materiales que le proporciona la entidad para atender al ciudadano están asociados al servicio	x		x		x		x		---
Señalización		En casos de desastres naturales o emergencias la infraestructura de la entidad cuenta con la señalización necesaria	x		x		x		x		---	

 Grado y Nombre del Experto: *Cynthia Katherin Barboza Rojas*


Firma del experto :



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

*CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO A LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO*

**3. TESISISTA:**

*Montenegro Villegas Juanita Zadeth*

**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: SI

NO

Chiclayo, 29 de junio del 2022

Firma/  
72811917





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARBOZA ROJAS**  
Nombres **CINTHIA KATHERIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **72811817**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSITE PARIS DESCARTES**  
País de Procedencia **FRANCIA**

### INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico **DIPLOMA DE MAESTRÍA EN DERECHO, ECONOMÍA,  
GESTIÓN, EN EL CAMPO DE DERECHO, ECONOMÍA,  
GESTIÓN, MENCIÓN DERECHO PÚBLICO, ESPECIALIDAD  
POLÍTICAS PÚBLICAS Y DESARROLLO, CON FINALIDAD  
DE INVESTIGACIÓN Y PROFESIONAL**  
Resolución N° **RESOLUCIÓN N° 1378-2018-SUNEDU-02-16-02**  
Fecha de Resolución **06/03/2018**



CÓDIGO VIRTUAL 0000885055

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Agosto de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 15/08/2022 10:14:07-0000

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Segundo experto



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR RESULTADOS DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**

### 3. TESISISTA:

*Montenegro Villegas Juanita Zadeth*

### 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: SI

NO



Chiclayo, 07 de julio del 20222

---

Firma/  
43300809



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque*

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	Planificación	Documentos emitidos	La Municipalidad cumple con la elaboración de documentos estratégicos que ayuden a orientar las acciones de trabajo.	x		x		x		x					
		Reuniones de coordinación	La Municipalidad programa reuniones de coordinación al menos una vez a mes.	x		x		x		x					
		Asignación de recursos	La Municipalidad asigna suficientes recursos al área en la cual labora.	x		x		x		x					
		Plan Operativo Institucional	La Municipalidad cumple con elaborar el POI dentro del plazo establecido.	x		x		x		x					
	Organización	Identificación de brecha en desnutrición infantil	La Municipalidad realiza diagnóstico de la situación de la brecha en desnutrición infantil	x		x		x		x					
		Personal responsable	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con las responsabilidades que se le son asignados	x		x		x		x					
		Compromiso	Los trabajadores de la municipalidad tienen el compromiso de brindar un servicio idóneo a los usuarios.	x		x		x		x					
		Plan de gestión	La Municipalidad cuenta con planes de gestión.	x		x		x		x					
		Cronograma de actividades	La Municipalidad implementa cronograma de actividades diarias, semanales mensuales y/o anuales	x		x		x		x					
		Distribución de labores a los trabajadores con anticipación	Su jefe directo distribuye carga laboral a sus trabajadores con anticipación	x		x		x		x					
		Seguimiento	Se realiza un seguimiento adecuado del cumplimiento de actividades y metas	x		x		x		x					
		Control de legalidad	Se controla la legalidad del registro de beneficiarios	x		x		x		x					
	Control	Relación entre lo asignado y ejecutado	El control a las actividades de los trabajadores ha permitido el inicio de acciones correctivas	x		x		x		x					
		Cronograma de distribución de los alimentos a los beneficiarios	La municipalidad planea las actividades a realizarse por todos los trabajadores	x		x		x		x					
		Atención a las sugerencias y recomendaciones del usuario	La municipalidad toma en consideración las sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio que brinda	x		x		x		x					
		Oficinas organizadas	La Municipalidad en la cual labora cuenta con áreas especializadas que brinden atención al usuario.	x		x		x		x					
	Administración	Toma de decisiones	Las decisiones emitidas por el jefe directo son acertadas.	x		x		x		x					
		Capacitaciones al personal	Recibe capacitaciones permanentes.	x		x		x		x					
		Control de asistencia a los trabajadores	La Municipalidad cuenta con un control de asistencia de sus trabajadores.	x		x		x		x					
	Monitoreo y evaluación	Evaluación	La Municipalidad realiza evaluaciones permanentes a su personal	x		x		x		x					
Monitoreo		Se realizan acciones de seguimiento a las recomendaciones y sugerencias realizadas sobre atención al usuario	x		x		x		x						
Actividades y metas		La Municipalidad toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos	x		x		x		x						
Difusión de resultados		La Municipalidad informa a los trabajadores de los resultados de las evaluaciones trimestrales que realiza a los trabajadores	x		x		x		x						

Grado y Nombre del Experto: Cabanillas Santa Cruz, Floriberto

Firma del experto :

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque***

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	Fiabilidad	Efectuar lo prometido	De acuerdo a los plazos que establece la entidad para atender las solicitudes de los usuarios se cumplen en la fecha y plazo establecidos.	x		x		x		x		---
		Disponibilidad de resolver problemas	Muestra interés en resolver las demandas presentadas por los usuarios	x		x		x		x		---
		Servicio óptimo	Cumple con estándares de calidad las tareas encomendadas	x		x		x		x		---
		Cumplir con los plazos	Cumple con los plazos establecidos por la entidad para atender las solicitudes de los usuarios	x		x		x		x		---
	Capacidad de respuesta	Término del servicio	La Municipalidad donde labora cuenta con suficientes números de trabajadores para cumplir con prontitud las inquietudes de los usuarios	x		x		x		x		---
		Servicio rápido y seguro	Frente a un reclamo o solicitud por parte del usuario usted presta atención inmediata	x		x		x		x		---
		Ayuda al usuario	La Municipalidad donde labora cuenta con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad a los usuarios	x		x		x		x		---
		Predisposición a brindar el servicio oportuno	La entidad en la que labora le ofrece las herramientas necesarias para atender oportunamente a los usuarios	x		x		x		x		---
	Empatía	Atención Oportuna	El servicio que usted brinda le permite hacerlo de manera individualizada y oportuna	x		x		x		x		---
		Clima laboral	La entidad en la que labora se preocupa por respetar sus horarios de entrada, refrigerio y salida	x		x		x		x		---
		Horario flexible	El horario de atención al usuario le permite manejar la carga laboral	x		x		x		x		---
	Seguridad	Entender las necesidades del trabajador	La entidad donde labora atiende de manera oportuna los requerimientos que realizan para desempeñar mejor sus funciones	x		x		x		x		---
		Predictibilidad	La relación laboral que mantiene con los compañeros de trabajo es de confianza	x		x		x		x		---
		Seguridad	El usuario comprende claramente el servicio que usted brinda como trabajador	x		x		x		x		---
		Amabilidad	Recibe capacitaciones sobre cómo brindar una mejor atención al usuario	x		x		x		x		---
	Elementos tangibles	Conocimiento del servicio	Ha recibido capacitación sobre el alcance del servicio que brinda de acuerdo con su contrato y misión y visión de la Municipalidad	x		x		x		x		---
		Modernidad	En su centro laboral se cuenta con los ambientes y equipos de trabajo idóneos y modernos para brindar un servicio	x		x		x		x		---
		Visualización de las instalaciones	Los ambientes laborales donde brinda el servicio cuentan con iluminación óptima	x		x		x		x		---
		Limpieza	Las oficinas de su centro laboral están limpias	x		x		x		x		---
		Materiales didácticos	Los materiales que le proporciona la entidad para atender al ciudadano están asociados al servicio	x		x		x		x		---
Señalización		En casos de desastres naturales o emergencias la infraestructura de la entidad cuenta con la señalización necesaria	x		x		x		x		---	

 Grado y Nombre del Experto: *Cabanillas Santa Cruz, Floriberto*


Firma del experto :



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO A LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO*

### 3. TESISISTA:

*Montenegro Villegas Juanita Zadeth*

### 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: SI

NO

Chiclayo, 29 de junio del 20222

---

*Firma/*  
43300809

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN EMITIDA POR SUNEDU DEL VALIDADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos CABANILLAS SANTA CRUZ  
Nombres FLORIBERTO  
Tipo de Documento de Identidad DNI  
Numero de Documento de Identidad 43300809

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.  
Rector TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA  
Secretario General LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA  
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO  
Denominación MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
Fecha de Expedición 19/07/21  
Resolución/Acta 0432-2021-UCV  
Diploma 052-120170  
Fecha Matricula 02/09/2019  
Fecha Egreso 17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000865040

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/08/2022 10:08:29-0500

Tercer experto validador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR RESULTADOS DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO*

### 3. TESISTA:

*Montenegro Villegas Juanita Zadeth*

### 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: SI

NO

Chiclayo, 29 de junio del 20222

Firma/  
41477032

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO A LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO*

### 3. TESISISTA:

*Montenegro Villegas Juanita Zadeth*

### 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: SI

NO

Chiclayo, 29 de junio del 2022

*Alexandino*

Firma/  
DNI 41477032

---



Tercer validador



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque*

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	Fiabilidad	Efectuar lo prometido	De acuerdo a los plazos que establece la entidad para atender las solicitudes de los usuarios se cumplen en la fecha y plazo establecidos.	x		x		x		x		---
		Disponibilidad de resolver problemas	Muestra interés en resolver las demandas presentadas por los usuarios	x		x		x		x		---
		Servicio óptimo	Cumple con estándares de calidad las tareas encomendadas	x		x		x		x		---
		Cumplir con los plazos	Cumple con los plazos establecidos por la entidad para atender las solicitudes de los usuarios	x		x		x		x		---
	capacidad de respuesta	Término del servicio	La Municipalidad donde labora cuenta con suficientes números de trabajadores para cumplir con prontitud las inquietudes de los usuarios	x		x		x		x		---
		Servicio rápido y seguro	Frente a un reclamo o solicitud por parte del usuario usted presta atención inmediata	x		x		x		x		---
		Ayuda al usuario	La Municipalidad donde labora cuenta con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad a los usuarios	x		x		x		x		---
		Predisposición a brindar el servicio oportuno	La entidad en la que labora le ofrece las herramientas necesarias para atender oportunamente a los usuarios	x		x		x		x		---
	Empatía	Atención Oportuna	El servicio que usted brinda le permite hacerlo de manera individualizada y oportuna	x		x		x		x		---
		Clima laboral	La entidad en la que labora se preocupa por respetar sus horarios de entrada, refrigerio y salida	x		x		x		x		---
		Horario flexible	El horario de atención al usuario le permite manejar la carga laboral	x		x		x		x		---
	seguridad	Entender las necesidades del trabajador	La entidad donde labora atiende de manera oportuna los requerimientos que realizan para desempeñar mejor sus funciones	x		x		x		x		---
		Predictibilidad	La relación laboral que mantiene con los compañeros de trabajo es de confianza	x		x		x		x		---
		Seguridad	El usuario comprende claramente el servicio que usted brinda como trabajador	x		x		x		x		---
		Amabilidad	Recibe capacitaciones sobre cómo brindar una mejor atención al usuario	x		x		x		x		---
	elementos tangibles	Conocimiento del servicio	Ha recibido capacitación sobre el alcance del servicio que brinda de acuerdo con el contrato y visión y misión de la Municipalidad	x		x		x		x		---
		Modernidad	En su centro laboral se cuenta con los ambientes y equipos de trabajo idóneos y modernos para brindar un servicio	x		x		x		x		---
		Visualización de las instalaciones	Los ambientes laborales donde brinda el servicio cuentan con iluminación óptima	x		x		x		x		---
		Limpieza	Las oficinas de su centro laboral están limpias	x		x		x		x		---
		Materiales didácticos	Los materiales que le proporciona la entidad para atender al ciudadano están asociados al servicio	x		x		x		x		---
Señalización		En casos de desastres naturales o emergencias la infraestructura de la entidad cuenta con la señalización necesaria	x		x		x		x		---	

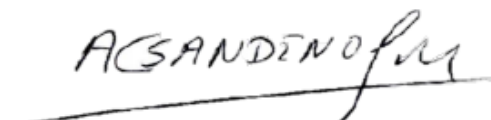
Grado y Nombre del experto: Mag. Luis Sandino Alarcón Mestanza



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por resultados	Planificación	Documentos emitidos	La Municipalidad cumple con la elaboración de documentos estratégicos que ayuden a orientar las acciones de trabajo.	X		X		X		X		
		Reuniones de coordinación	La Municipalidad programa reuniones de coordinación al menos una vez al mes.	X		X		X		X		
		Asignación de recursos	La Municipalidad asigna suficientes recursos al área en la cual labora.	X		X		X		X		
		Plan Operativo Institucional	La Municipalidad cumple con elaborar el POI dentro del plazo establecido	X		X		X		X		
		Identificación de brecha en desnutrición infantil	La Municipalidad realiza diagnóstico de la situación de la brecha en desnutrición infantil	X		X		X		X		
	Organización	Personal responsable	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con las responsabilidades que se le son asignado	X		X		X		X		
		Compromiso	Los trabajadores de la municipalidad tienen el compromiso de brindar un servicio idóneo a los usuarios.	X		X		X		X		
		Plan de gestión	La Municipalidad cuenta con planes de gestión.	X		X		X		X		
		Cronograma de actividades	La Municipalidad implementa cronograma de actividades diarias, semanales, mensuales y anuales	X		X		X		X		
		Distribución de labores a los trabajadores con anticipación	Su jefe directo distribuye carga laboral a sus trabajadores con anticipación	X		X		X		X		
	Control	Seguimiento	Se realiza un seguimiento adecuado del cumplimiento de actividades y metas	X		X		X		X		
		Control de legalidad	Se controla la legalidad del registro de beneficiarios	X		X		X		X		
		Relación entre lo asignado y ejecutado	El control a las actividades de los trabajadores ha permitido el inicio de acciones correctivas	X		X		X		X		
		Cronograma de distribución de los alimentos a los beneficiarios	La municipalidad planea las actividades a realizarse por todos los trabajadores	X		X		X		X		
		Atención a las sugerencias y recomendaciones del usuario	La municipalidad toma en consideración las sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio que brinda	X		X		X		X		
	Administración	Oficinas organizadas	La Municipalidad en la cual labora cuenta con áreas especializadas que brinden atención al usuario	X		X		X		X		
		Toma de decisiones	Las decisiones emitidas por el jefe directo son acertadas.	X		X		X		X		
		Capacitaciones al personal	Realiza capacitaciones permanentes.	X		X		X		X		
		Control de asistencia a los trabajadores	La Municipalidad cuenta con un control de asistencia de sus trabajadores	X		X		X		X		
	Monitoreo y evaluación	Evaluación	La Municipalidad realiza evaluaciones permanentes a su personal	X		X		X		X		
Monitoreo		Se realizan acciones de seguimiento a las recomendaciones y sugerencias realizadas sobre atención al usuario	X		X		X		X			
Actividades y metas		La Municipalidad toma en cuenta los tiempos programados para el logro de los objetivos	X		X		X		X			
Difusión de resultados		La Municipalidad informa a los trabajadores de los resultados de las evaluaciones trimestrales que realiza a los trabajadores	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Alarcón Mestanza, Luis Sandino





PERU

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALARCON MESTANZA**  
Nombres **LUIS SANDINO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41477032**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rectora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**  
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**  
Directora **TOMASA VALLEJOS SOSA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN PSICOLOGIA CON MENCION EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**  
Fecha de Expedición **09/04/21**  
Resolución/Acta **155-2021-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2021-0101**  
Fecha Matrícula **29/05/2017**  
Fecha Egreso **16/12/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000865051

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/08/2022 10:12:14-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009 2009 OGM.

## Confiabilidad del Alfa de Cronbach

### Variable Gestión por resultados

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	23

### Variable: Satisfacción del usuario

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	21

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal: ¿cuál es la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque?</p> <p>¿Cómo se relaciona la seguridad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque?</p> <p>¿Cómo se relaciona los elementos tangibles con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque?</p>	<p>Objetivo General: Analizar la relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la fiabilidad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque</p> <p>Determinar la relación entre la empatía con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque.</p> <p>Hipótesis específica: Existe relación significativa entre la fiabilidad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.</p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles con la gestión de resultados en una municipalidad provincial en la región de Lambayeque.</p>	<p><b>Gestión por Resultados</b></p> <p><b>Satisfacción del Usuario</b></p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Control</p> <p>Administración</p> <p>Monitoreo y Evaluación</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>-documentos emitidos</p> <p>-reuniones de coordinación al mes.</p> <p>-Asignación de recursos.</p> <p>- Plan operativo institucional</p> <p>- identificación de brecha</p> <p>-personal responsable.</p> <p>-compromiso</p> <p>- plan de gestión de trabajo</p> <p>-cronograma de actividades</p> <p>-distribución de labores a los trabajadores con anticipación</p> <p>- seguimiento</p> <p>- control de legalidad</p> <p>Relación entre lo asignado y ejecutado</p> <p>-Cronograma de distribución de los alimentos a los beneficiarios</p> <p>Acciones correctivas</p> <p>-oficinas organizadas</p> <p>- toma de decisiones</p> <p>- capacitaciones al personal</p> <p>-dirección de las actividades de los trabajadores</p> <p>-evaluación</p> <p>-Procesamiento</p> <p>- actividades y metas</p> <p>-difusión de resultados.</p> <p>-Efectuar lo prometido</p> <p>-disponibilidad de resolución de los problemas</p> <p>-brindar un servicio óptimo</p> <p>Cumplir con los plazos.</p> <p>-evitar errores</p> <p>-Término del servicio</p> <p>-servicio rápido y seguro.</p> <p>-ayuda al usuario</p> <p>- predisposición a brindar el servicio oportuno</p> <p>-atención individualizada</p> <p>-preocupación por el cliente</p> <p>-Horario flexible</p> <p>-Entender las necesidades del usuario</p> <p>-Confiability</p> <p>-seguridad</p> <p>-Amabilidad</p> <p>-conocimiento del servicio.</p> <p>-modernidad</p> <p>-visualización de las instalaciones.</p> <p>- limpieza</p> <p>-Materiales didácticos</p> <p>-señalización</p>	<p>1. TIPO DE ESTUDIO correlacional</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO NO EXPERIMENTAL-TRANSVERSAL</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. TIPO DE MUESTRA</p> <p>4. TAMAÑO DE MUESTRA</p> <p>30 trabajadores de la municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Metodología: campo</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Nota, elaborado por la autora

Fotos que evidencia la aplicación del instrumento cuestionario en la entidad.

