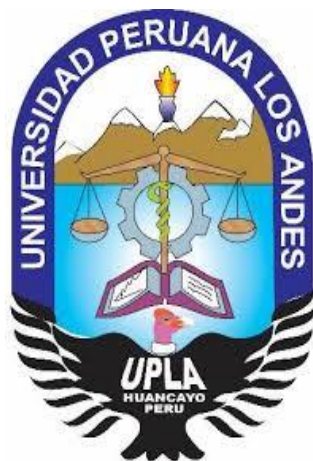


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión Municipal y Satisfacción Ciudadana en la
Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(as) : Bach. Madynes Ileiths Gavilán Rojas
Bach. Jenma Valeria Clemente Bernardo

Asesor : Mtro. Paul Denis Martínez Vitor

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 09.03.2021. - 08.03.2022

Huancayo - Perú
2021

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA
CHICO – 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Gavián Rojas, Madynes Ileiths
Bach. Clemente Bernardo, Jenma Valeria

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
Dr. WILBER GONZALO VASQUEZ VASQUEZ

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, de del 2021

**GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA
CHICO – 2019**

ASESOR
Mtro. MARTÍNEZ VITOR, PAUL DENIS

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su apoyo incondicional que permitieron que culminemos esta etapa de nuestro desarrollo profesional.

A nuestros demás familiares, por su apoyo constante, sus ánimos y compañía, que permitieron que este trabajo resulte.

Bach. Gavilán Rojas, Madyne Ileiths

Bach. Clemente Bernardo, Jenma Valeria

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por su apoyo incondicional que permitieron que culminemos esta etapa de nuestro desarrollo profesional.

A nuestros asesores, temático, metodológico y estadístico, por su paciencia y sapiencia, que impulsaron moral y profesionalmente, el desarrollo de este trabajo científico.

Bach. Gavilán Rojas, Madynes Ileiths

Bach. Clemente Bernardo, Jenma Valeria

INTRODUCCIÓN

El gobierno del Perú pasa por una crisis de credibilidad, más del 80% de la población manifiesta su desaprobación de los funcionarios a cargo del gobierno nacional y regional. Existe limitaciones que hacen que el sistema gubernamental y municipal tengo cierto declive, la mayoría de la desaprobación de los gobernantes y la gestión pública, se debería a la carencia de conocimientos y técnicas de gestión municipal y atención a los usuarios. Por ello este proyecto de investigación se plantea el objetivo de establecer la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico 2019. El estudio se rige al método científico, tipo aplicada y nivel correlacional. El diseño utilizado fue el descriptivo correlacional y se recolectó los datos a través del Cuestionario de Gestión Municipal y el Cuestionario de Valoración de Satisfacción Ciudadana. El presente proyecto, consta del contenido presentado a continuación:

En el Capítulo I, respecto al planteamiento del problema, se desarrolla la descripción del problema, la demarcación del problema, la formulación del problema, las respectivas justificaciones y los objetivos.

En el Capítulo II, respecto al marco teórico, se exponen los antecedentes a nivel nacional e internacional, las bases teóricas o científicas y el marco conceptual.

En el Capítulo III, respecto a la hipótesis, se plantean las hipótesis a nivel general y específico y la conceptualización de las variables.

En el Capítulo IV, respecto a la metodología, se expone el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y las consideraciones éticas.

En el capítulo V, se da a conocer los resultados, donde se detallan los resultados descriptivos y los resultados inferenciales

Se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones que conlleva la investigación.

Además, se consideran las referencias bibliográficas que han sido citados en formato APA y los anexos respectivos en los que se expone la Matriz de Consistencia, la Operacionalización de Variables e Instrumentos utilizados, la validez y confiabilidad de los instrumentos, la base de datos y las evidencias de investigación.

Las autoras.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	18
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación	19
1.4.1. Social	19
1.4.2. Justificación teórica	19
1.4.3. Justificación metodológica	20
1.5. Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	21
2.2. Bases Teóricas o Científicas	27
2.2.1. Gestión municipal.....	27

2.2.2. Satisfacción ciudadana	32
2.3. Marco Conceptual.....	34
CAPÍTULO III	36
HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1. Hipótesis General.....	36
3.2. Hipótesis Específicas	36
3.3. Variables	38
CAPÍTULO IV	39
METODOLOGÍA.....	39
4.1. Método de investigación.....	39
4.2. Tipo de la investigación.....	39
4.3. Nivel de investigación.....	40
4.4. Diseño de la investigación	40
4.5. Población y muestra.....	40
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	43
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	44
CAPÍTULO V.....	45
RESULTADOS	45
5.1. Descripción de resultados	46
5.2. Contrastación de hipótesis	52
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	58
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES	67

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	71
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	74
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	76
Anexo 4: El instrumento de investigación	78
Anexo 5: Validez y confiabilidad	83
Anexo 6: Base de datos de la investigación.....	87
Anexo 7: Consentimiento informado.....	88
Anexo 8: Evidencias fotográficas	89

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad.</i>	46
Tabla 2 <i>Reglamento de organización y funciones y satisfacción ciudadana.</i>	47
Tabla 3 <i>Manual de organización y funciones y satisfacción ciudadana.</i>	48
Tabla 4 <i>Texto único de procesos administrativos y satisfacción ciudadana.</i>	49
Tabla 5 <i>Plan operativo institucional y satisfacción ciudadana.</i>	50
Tabla 6 <i>Plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana.</i>	51
Tabla 7 <i>Correlación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana.</i>	52
Tabla 8 <i>Correlación entre el ROF y la satisfacción ciudadana.</i>	53
Tabla 9 <i>Correlación entre el MOF y la satisfacción ciudadana.</i>	54
Tabla 10 <i>Correlación entre el TUPA y la satisfacción ciudadana.</i>	55
Tabla 11 <i>Correlación entre el POI y la satisfacción ciudadana.</i>	56
Tabla 12 <i>Correlación entre el PEI y la satisfacción ciudadana.</i>	57
Tabla 13 <i>Confiabilidad del Cuestionario de Gestión Municipal.</i>	83
Tabla 14 <i>Escala del Cuestionario de Gestión Municipal</i>	84
Tabla 15 <i>Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Ciudadana.</i>	85
Tabla 16 <i>Escala del Cuestionario de Satisfacción Ciudadana.</i>	86

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad.</i>	46
Figura 2 <i>Reglamento de organización y funciones y satisfacción ciudadana.</i>	47
Figura 3 <i>Manual de organización y funciones y satisfacción ciudadana.</i>	48
Figura 4 <i>Texto único de procesos administrativos y satisfacción ciudadana.</i>	49
Figura 5 <i>Plan operativo institucional y satisfacción ciudadana.</i>	50
Figura 6 <i>Plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana.</i>	51

RESUMEN

La siguiente investigación, se planteó el siguiente problema ¿cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?, cuyo objetivo fue establecer relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019. La investigación utilizó el método general científico y método descriptivo como específico, el tipo de investigación fue aplicado, el nivel correlacional, el diseño que se empleó fue el descriptivo – correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Gestión Municipal y el Cuestionario de Satisfacción Ciudadana en una muestra de 30 colaboradores de la municipalidad mencionada y 30 usuarios/contribuyentes de la misma. Los resultados reflejan que el 6% de los usuarios se siente insatisfecho con la gestión municipal de la municipalidad estudiada y 94% muestra indiferencia o satisfacción regular; el 3% de los colaboradores refiere que la gestión municipal es ineficiente, el 94% regular y el 3% refiere que es eficiente. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,003 siendo este menor al nivel Alpha (0,05) es decir existe relación significativa. Se concluye que la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, el nivel de satisfacción ciudadana se relaciona directamente con el nivel de gestión municipal, si este es regular, la satisfacción también.

Palabras claves: Gestión municipal. Satisfacción ciudadana, municipalidad.

ABSTRACT

The following investigation posed the following problem, what is the relationship between municipal management and citizen satisfaction in the District Municipality of Huamancaca Chico, 2019?, Whose objective was to establish a relationship between municipal management and citizen satisfaction in the District Municipality of Huamancaca Chico, 2019. The research used the general scientific method and descriptive method as specific, the type of research was applied, the correlational level, the design that was used was the descriptive-correlational one. For data collection, the Municipal Management Questionnaire and the Citizen Satisfaction Questionnaire were used in a sample of 30 employees of the aforementioned municipality and 30 users / contributors of the same. The results reflect that 6% of users feel dissatisfied with the municipal management of the municipality studied and 94% show indifference or regular satisfaction; 3% of the collaborators refer to the fact that municipal management is inefficient, 94% regular and 3% refer that it is efficient. For hypothesis testing, the Spearman Rho correlation coefficient was used, whose p-value was 0.003, this being less than the Alpha level (0.05), that is, there is a significant relationship. It is concluded that the relationship between municipal management and citizen satisfaction in the District Municipality of Huamancaca Chico, 2019 is direct and significant, that is, the level of citizen satisfaction is directly related to the level of municipal management, if it is regular, satisfaction too.

Keywords: Municipal management. Citizen satisfaction, municipality.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente el gobierno del Perú pasa por una crisis de credibilidad, más del 80% de la población manifiesta su desaprobación de los funcionarios a cargo del gobierno nacional y regional. Frente a ello, Chamané (2018) manifiesta que existe limitaciones que hacen que el sistema gubernamental y municipal tengo cierto declive: los municipios poseen una sistematización de planes poco conectados, recogen de manera escasa la necesidad grupal, realizando planes que no son necesarios, es decir, la proyección de planes no sería una adecuada herramienta de gestión y no es correspondiente al presupuesto público. La estructura y funcionalidad organizativa no son eficaces, donde el diseño no está formulado según los objetivos de la organización. Además, los bienes que producen y servicios que ofrecen no cuentan con recursos ni capacidad que permitan mejorar, desarticulan los sistemas administrativos, y se interesan solo en el cumplimiento de sus funciones, sin considerar la satisfacción ciudadana. Y finalmente la articulación gubernamental es débil, su diseño presenta restricciones por lo que no han sido efectivos a la hora de articular instituciones.

El retroceso que ha sufrido el gobierno municipal en 10 años, ha sido significativo, solo 23 gobiernos avanzaron a partir del 2016, pero el resto experimentó retrocesos, estos resultados corroboran la hipótesis de que las municipalidades con mayor presupuesto, mejor índice de desarrollo humano y menos territorio, son las mejores calificadas. El problema de los gobiernos locales se relaciona con dificultades políticas cuya importancia se magnifica en el plano administrativo. Los gobiernos locales que han sido calificados favorablemente en gestión, siendo la mayoría en término medio, se representa con el 65%, seguido por un nivel bajo de 58% y un nivel extremadamente ineficaz con 49% (La Nación, 2018).

Los resultados anteriores se deben al desconocimiento de algunos temas de atención al cliente frente a ello, el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (2018) en su informe de indicadores de gestión municipal, señala que las municipalidades requieren capacitación en temas como procedimientos administrativos con 58,4%, mejora de la gestión municipal con 52,1%, gestión de estándares para mejorar la atención al ciudadano con 42,7% entre otros temas relacionados con 38%. Estos resultados evidencian que no existe la suficiente capacidad de los trabajadores en el manejo tanto de la gestión como la atención a los usuarios en las municipalidades (INEI, 2018).

No obstante, en el 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) realizó el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, a través del cual otorgó a los gobiernos locales S/600 millones, con el fin de que estos cumplan con los objetivos y metas planteados el 31 de diciembre del 2018 para mejorar la gestión municipal, detalladas en el decreto supremo publicado en diario oficial El Peruano (Gestión, 2019).

Por ello, se ha puesto en evidencia la necesidad de estudiar la relación entre la gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía, a fin de conocer las limitaciones y desenlaces que estas variables enmarañan en torno a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial: El presente estudio se realizó en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca de la Región Junín.

Delimitación temporal: La presente investigación tuvo una duración de 8 meses, iniciándose en noviembre del 2019 y finalizó en junio del 2020.

Delimitación conceptual o temática: La investigación permitió conocer y extender las proposiciones de la gestión municipal y la satisfacción ciudadana que acuden a la Municipalidad Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación beneficia a los trabajadores y a la población que utiliza el servicio municipal, a fin de conocer los lineamientos de gestión municipal y cómo estos aportan al desarrollo y cumplimiento del servicio y lograr una satisfacción favorable en los usuarios. Así mismo, los usuarios deben conocer el nivel y detalles de la gestión que se realiza en la Municipalidad de estudio, permitiendo informarse de las limitaciones.

1.4.2. Justificación teórica

La presente investigación sirve para incrementar las bases teóricas acerca de gestión municipal y satisfacción ciudadana en un marco contextual de la sierra centro, entendiéndose que para la práctica y el cumplimiento de las normas se deben conocer las mismas en función de lo establecido y reforzado con la presente investigación. Así mismo es de interés para futuras investigaciones de mayor envergadura.

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación encuentra su justificación metodológica en la aplicación adecuada de los instrumentos respetando los lineamientos técnicos e instrumentales de los mismos. De igual forma, se realizó la validez y la confiabilidad de ambos instrumentos a fin de obtener datos verídicos y no existan pérdida estadística de estos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.

Identificar la relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.

Identificar la relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.

Identificar la relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.

Identificar la relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

Antecedentes internacionales

Viana & Ramos (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo fue describir y correlacionar indicadores de gestión y control en los gobiernos municipales. La investigación fue de tipo descriptivo, utilizaron referencias en sitios oficiales, acerca de transparencia y gobernanza pública a través del cual se realizó el procedimiento estadístico para identificar la relación entre los distintos indicadores como: Escala Brasil Transparente, de Eficiencia en Gestión Municipal, del índice de Gestión Fiscal, del Producto Interno Bruto per cápita, del Fondo de Participación de los Municipios, del Traspaso a los municipios, de la Densidad Demográfica y del Grado de Urbanización de los municipios de Alagoas. Los resultados demuestran la correlación entre los indicadores estudiados, evidenciando que las municipalidades no realizan gestiones transparentes, de modo que la sociedad no conoce los datos veraces. En efecto, se restringe la práctica gubernamental electrónica e intervención ciudadana en la tarea de políticas públicas.

Pinochet (2017) en su investigación para obtener el grado de magíster, titulada *“Participación ciudadana en la Gestión Pública Local: El caso de la comuna de Pudahuel”*, donde el objetivo fue analizar el estado y características actuales de la participación de la comuna de Pudahuel en la gestión pública local. Su investigación corresponde al enfoque cualitativo, tipo aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental. Los instrumentos que utilizó para la recolección de datos fueron entrevistas, revisiones bibliográficas y documentales. Los resultados demuestran que el nivel de participación ciudadana en la gestión pública local es medio - bajo, puesto que los ciudadanos solo participan en aquello que los afecta directamente. Además, de los ocho mecanismos de participación planteados en la Ordenanza de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Pudahuel solo se utilizan dos de ellas, lo cual se ve influenciado por el tema de la difusión de estos, que se da a través de internet, dejando de lado gran porcentaje de la población que no cuenta con acceso a este sistema de difusión. Por otro lado, se pudo constatar que la población joven cuenta con menos porcentaje de participación; y el otro porcentaje de la población con mínima participación es a causa del bajo compromiso e interés social, falta de información, carencia de tiempo, y la percepción que tiene la comunidad acerca de la legitimidad del Municipio.

Rojas (2015) para obtener el grado de magister realizó una investigación cuyo objetivo fue ejecutar y analizar un modelo capaz de identificar aquellos factores organizacionales que intervienen en cómo se percibe la calidad de servicios municipales, y la satisfacción de los beneficiarios de los servicios que ofrece una Municipalidad. La muestra de estudio fue determinada a través del muestreo no probabilística, fue conformada por 340 personas a las que se aplicó encuestas personales en la Municipalidad de Lo Prado. Los resultados demuestran que el factor

organizativo tiene mayor incidencia en cuanto a la satisfacción respecto a los otros factores. En efecto, se realizó el diseño de estrategias de gestión que engloben acciones orientadas a mejorar el sistema al interior de la Municipalidad. Finalmente, se logró alcanzar un modelo explicativo, sobre todo del factor Satisfacción que podría ser replicado por otros Municipios para mejorar su labor frente a la comunidad.

Vegas (2015) en su investigación para obtener el grado de Doctor, titulada *“Gestión pública local, gobernanza y participación: Una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela”*, tuvo el objetivo de destacar lo importante de poner al descubierto la gestión pública local como una forma de comprender el hecho social administrativo en la línea de investigación estudios teóricos y aplicativos para generar conocimientos, en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables; la investigación se enmarcó en una perspectiva cualitativa, para lo cual se utilizó la entrevista como herramienta para recabar información. Algunos puntos importantes alcanzados vienen a ser: la localidad ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo de acuerdo a la actuación coordinada y autónoma de las tres dimensiones estudiadas; el acercamiento en cuanto a consensos y acuerdos por parte de la localidad, tiene un papel trascendental en el ejercicio de la gobernanza; la base social protagónica es un producto que sustenta esquemas novedosos con vínculo democrático y humanizado; la correcta administración y funcionamiento público local permite que sea medida constantemente por quienes se benefician de ella; las acciones tomadas por el servicio público local debe tener su soporte en técnicas modernas administrativas con la finalidad de brindar espacios conjuntos para el diseño de la localidad.

Hernández, Delfín, & Arriaga (2014) en su investigación, titulada *“La participación ciudadana en la Presupuestación de los Municipios de Michoacán: una*

propuesta para elevar las condiciones de vida de sus habitantes”, tuvieron el objetivo de establecer de qué manera influye la participación ciudadana sobre el nivel de marginación que tienen los municipios del estado de Michoacán; trabajaron con 113 municipios del estado, con la finalidad de recabar información acerca del nivel de satisfacción y el índice de marginación de cada uno de estos, a través de un análisis econométrico. Los resultados demuestran que los municipios que reportaron mayor porcentaje de participación ciudadana; en relación a la provisión de bienes y servicios públicos de los diferentes municipios, revelaron mejorías en cuanto al índice de marginación municipal. Lo cual pone en manifiesto que, en la calidad de las condiciones de vida, la participación ciudadana toma un papel importante favorable.

Antecedentes nacionales

Niemeyer (2016) en su investigación, titulada “*El problema de la participación ciudadana en los procesos de control social de la gestión municipal en el distrito de Comas*”, su objetivo fue describir la relación existente entre la forma de intervención ciudadana, desarrollo y gestión de la Municipalidad del distrito de Comas. La investigación fue cualitativa, para lo cual utilizó el focugroup y encuestas individuales como instrumentos de recolección de datos. Los resultados demuestran un incipiente conocimiento e información por parte de los contribuyentes; que, además, se ve reflejado en el nivel bajo de percepción que tienen sobre la relación y comunicación con el gobierno local y operarios de la municipalidad. En efecto, dan cuenta de la necesidad de mayor difusión y capacitación en relación a los procesos. De modo tal, se concluye que la participación ciudadana tiene limitaciones generales, lo cual genera desconfianza que se manifiesta en la experiencia gubernamental vivida.

Allcahuamán (2015), en su investigación titulada “*Problema del servicio que reciben de parte de la municipalidad del distrito de Pacucha, departamento de Andahuaylas*”, tuvo el objetivo de establecer la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Su muestra estuvo conformada por 158 trabajadores de la municipalidad de Andahuaylas. Los resultados demostraron que la relación de las variables de estudio, es positiva moderada. Por lo tanto, a mayor calidad de servicio mayor satisfacción percibida por el usuario de la municipalidad de Pacucha, Andahuaylas.

Cubas, Miranda, Porras, & Rojas (2015), en su investigación, titulada “*Planeamiento estratégico en la gestión del distrito de Pueblo Libre*”, tuvieron el objetivo de establecer la estrategia de planeamiento del distrito limeño, la investigación fue de nivel descriptivo simple. Los resultados demuestran que el distrito donde se realizó la investigación posee una visión poco significativa sin objetivos específicos y medibles a largo plazo, cuya ejecución sea factible en función al tiempo; de igual modo, no cuentan con un planeamiento estratégico fundamental; a pesar de reportar un proyecto de desarrollo efectuado, este es inconsistente. Se llega a la conclusión que la gestión municipal de Pueblo Libre demanda una mejora trascendental de factores vitales tales como la constitución de organismos que garanticen la tranquilidad de la población y reducción de crímenes y delincuencia, fomentación de inversiones, mejorar la apariencia del distrito, y certificar gestiones municipales que admitan la contribución al desarrollo sostenible a futuro.

Carbajal, Díaz, Meza, & Yépez (2016), en su investigación, titulada “*Planeamiento estratégico en la gestión del distrito de San Juan de Lurigancho*”,

tuvieron el objetivo de demostrar el grado de relación que existe entre el desarrollo de un plan estratégico distrital y la gestión municipal, la investigación se enmarcó en el nivel descriptivo correlacional. Los resultados demuestran que existe una relación positiva entre las variables de estudio. De modo tal, que la gestión con accionar responsable frente a la sociedad; en cuanto a la tecnología, progreso de educación, y impulso del sector comercio; favorece a la construcción de un distrito moderno y competitivo, que tenga la capacidad de ofrecer mayor seguridad a los ciudadanos y optimizar la subsistencia del medio ambiente. Algunos factores negativos que deben ser abordados de manera inmediata vienen a ser; la contaminación ambiental, la informalidad y la inseguridad ciudadana. Por otro lado, se concluye que, la insuficiente innovación y manejo de tecnologías informáticas y comunicativas generan una gestión municipal con carencia visionaria futura, por tanto, limita la concentración de soluciones inmediatas a las problemáticas que contribuyan.

Luján (2015), en su investigación *“Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño 2011”*, se planteó como objetivo determinar expectativas y percepciones de los clientes de la unidad de cuidados intensivos, sobre la calidad de los servicios de salud. Su investigación se enmarcó en un nivel descriptivo correlacional; utilizó una muestra de 339 usuarios del Instituto Nacional de Salud del Niño. Los resultados demostraron una relación significativa entre las variables estudiadas, de modo que la baja satisfacción por parte de los usuarios se relaciona a bajos niveles de calidad de los servicios que prestan. Así mismo, señala en sus conclusiones que los factores visibles suscitan de manera parcial la satisfacción que reflejan los usuarios, la fiabilidad percibida de los usuarios respecto a la calidad de servicio brindada por parte de la organización, es baja.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Gestión municipal

Teoría de los recursos y capacidades

Barney (1992) plantea la teoría de recursos y capacidades en función a características internas de las organizaciones, las cuales las divide en fortalezas y debilidades. El autor afirma que el desarrollo de capacidades específicas en empresas o personas, es la forma más conveniente para hallar ventaja sobre la competencia. El papel de los recursos y capacidades es importante para definir la identidad organizacional. Las organizaciones se cuestionan sobre las necesidades que otorguen satisfacción, más que sobre las que desean satisfacer. La teoría tiene fundamentos básicos para el funcionamiento:

- En un grupo estratégico, las organizaciones son variados en relación al control de recursos.
- Los recursos no se mueven de una organización a otra, de manera que la heterogeneidad se asegura en el tiempo.
- La responsable de los resultados variados en una organización es la heterogeneidad.

Analizar las capacidades y recursos organizacionales se transforma en una herramienta fundamental para el análisis a nivel interno y establecimiento de estrategias organizacionales (Navas & Guerras, 2016). La teoría refuerza la concepción en que las organizaciones deben ayudar en las capacidades y recursos que se identifican como “fortalezas”, en tanto que las ventajas deben estar orientadas a la elección de nuevas estrategias. Sin embargo, el principal problema de esta concepción es su negativa acerca del efecto del medio de la

empresa. Por tanto, esta teoría refiere que, la óptima organización es aquella que hace una gestión racional de aquellos elementos y facultades que posee.

Gestión municipal

La gestión municipal es la administración local de un grupo de elementos y enseres con los que cuenta una municipalidad, realizada a través de servidores. La gestión municipal se encarga de la medición de capacidades de inversión, independencia financiera y el progreso administrativo del municipio. Se identifica por inducir y brindar los medios pertinentes que acrediten la participación efectiva de la ciudadanía a fin de lograr la descentralización de funciones y una exploración de la mejora local (Rezende & Castor, 2005).

La gestión municipal acentúa la importancia del desarrollo de una guía de acciones, es decir, un Plan Estratégico Municipal, que “consiste en un proyecto direccionado hacia los municipios, que permite a los gestores públicos establecer un rumbo para las mismas, buscando la integración sinérgica de las decisiones y acciones municipales con los diversos actores y ciudadanos involucrados” (Rezende & Castor, 2005). Es decir, existe la necesidad de mantener una postura visionaria, necesidad de modificar la relación de los factores, instituciones, conocimientos, estructuras, objetivos y estrategias locales, para mantener el interés comunitario.

Pfeiffer (2000) refiere que el Planeamiento Estratégico repercute en las alianzas a nivel público y privado, acorta relaciones introspectivas y pasivas de la población, y optimiza la participación, a fin de cubrir las carencias y requerimientos de la localidad, a través de la movilización competente y

direccionada de los elementos que posee. Es decir, un plan estratégico es un proyecto a favor de la población que tiene la finalidad de reunir y materializar acciones, bajo un contexto real y cooperativo por parte de los actores sociales.

Gestión territorial

Es el espacio en el cual se da la vida comunitaria, asociativa y urbana; construida de manera social y cultural. Dicho de otro modo, es el territorio que ocupa un grupo de personas organizadas constituidas a nivel social. La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI, 2008) refiere que, aquello concerniente al aspecto social, económico, histórico, político y cultural, se asocia al contexto individual de cada espacio territorial. Comprendiendo que cada territorio es disímil a otros, que cada uno de los miembros tiene características únicas, conductas y actitudes individuales; una de las principales características está determinada por variados actores y diversas formas de interactuar que manifiestan entre ellos.

Dimensiones de la Gestión municipal

Rezende y Castor (2005) describen que la gestión de organizaciones públicas cuenta con métodos que garantizan la eficacia de sus actividades, entre ellos: “Reglamento de Organización y Funciones” (ROF), “Manual de organización y funciones” (MOF), “Texto único de procesos administrativos” (TUPA), “Plan operativo institucional” (POI) y el “Plan estratégico institucional” (PEI). Dichos documentos sirven de apoyo y orientación gerencial y organizacional, para cumplir con la misión y alcanzar la visión de la institución pública o privada en el que se encuentren. A continuación, se describen las 5 herramientas de gerencia como dimensiones:

Reglamento de organización y funciones (ROF)

Herramienta gerencial cuya función es adecuar la gestión administrativa de una entidad pública, donde se implementan documentos que ordenan funciones de un cargo generales y específicas, contienen la estructura orgánica y unidades orgánicas, la cual cuenta con una vigencia que admita el fortalecimiento de la estructura organizacional y potencializar las capacidades de una institución. Para ello, se debe evitar las reformas que inciten permutaciones significativas o generalizadas, que puedan repercutir de manera negativa la gestión y los resultados organizacionales (Rezende & Castor, 2005).

Manual de organización y funciones (MOF)

Escrito que gestiona y presenta de manera específica las funciones de cada cargo en la institución, que se establecieron en base a funciones generales especificadas en el “Reglamento de Organización y Funciones”, así como aquello que refiere el documento “Cuadro para Asignación de Personal”, estos implementos documentarios ayudan a delimitar las funciones de acuerdo a la organización y el reglamento establecido (Rezende & Castor, 2005).

Texto único de procesos administrativos (TUPA)

Escrito que rige la gestión pública mediante la descripción de instrucciones y procesos del área administrativa, así como, los servicios distintivos que sistematiza y ofrece una entidad del estado. Tal y como lo establece la ley, toda la población tiene acceso a este documento, “a fin de que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información. Es importante

porque ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, precisa su tiempo y costo, reduce la discrecionalidad y parcialidad de los funcionarios y permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar. El TUPA brinda claridad de qué cosas deben hacer los usuarios para realizar la gestión ante la entidad respectiva” (Rezende & Castor, 2005).

Plan operativo institucional (POI)

Documento que rige la gestión de una entidad pública, a través de la descripción de aquellas actividades que se propone realizar, en función las estrategias institucionales formuladas en el Plan Estratégico Institucional. “Se vincula el planeamiento estratégico con la formulación presupuestal. Se identifican los elementos críticos de las actividades a desarrollar. Los programas, proyectos, ejecutoras participan en esta fase. Excepcionalmente cuando por norma estos realicen su plan operativo institucional deben realizarlo posterior al de la Entidad y con una lógica de desagregación articulada al PEI-POI Institucional” (Rezende & Castor, 2005).

Plan estratégico institucional (PEI)

Es un documento de gestión pública que se desarrolla con información que se genera en la fase estratégica del sector o territorio al que la entidad corresponde o se vincula. “Se describen los objetivos estratégicos institucionales y las acciones estratégicos institucionales, acompañadas con sus respectivos indicadores y meta, que la entidad efectuará para alcanzar los objetivos establecidos en el Pesem o PDC, según sea el caso” (Rezende & Castor, 2005).

2.2.2. Satisfacción ciudadana

Teoría de la no confirmación de expectativas

Teoría planteada por Shi, Holahan, & Jiurkat (2004), refiere que las personas establecen su satisfacción, “al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, que permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo”. Cuando las expectativas son menores que la acción de servicio, no genera una positiva confirmación o satisfacción; a diferencia cuando esta es mayor. “Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. En la ciudadanía esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario de la municipalidad, de los diversos servicios que brinda a través de las diversas áreas administrativas, gestoras y de atención. La satisfacción se evidencia en que los ciudadanos están de acuerdo con la gestión municipal que realizan y que los benefician”.

Satisfacción ciudadana

Uno de los aspectos de la satisfacción ciudadana que ha cobrado cada vez mayor atención en la comunidad, en relación a los servicios que respecto a los servicios que perciben o deberían percibir de sus entidades y organizaciones. “Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios que recibe o deba recibir. La satisfacción ciudadana es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario

construye producto de su encuentro e interacción con el servicio” (Traverso & Morais, 2004).

Dimensiones de la Satisfacción ciudadana

Según Traverso y Morais (2004) las personas se sienten satisfechas del servicio que reciben en función a la percepción que tienen de la organización, está conexas a cuanto dure la atención de aquello que ofrecen, el trato hacia las personas prestadoras del servicio y características del espacio que ocupan para brindar la atención, así como la repartición (p. 85)

Tiempo de atención

Es el tiempo que se toman los trabajadores en atender a los usuarios, comprende desde que se ingresa, duración de la atención en ventanilla, brindada por los colaboradores y facilitadores, y el proceso de atención (Traverso & Morais, 2004).

Trato en el servicio

Consiste en el trato personal de atención y servicio que los usuarios reciben, tanto de trabajadores como de orientadores, en las ventanillas y distintas áreas de atención (Traverso & Morais, 2004)

Infraestructura

Consiste en la valoración de la infraestructura del centro de atención, relacionada a la ubicación, al espacio exterior, el acceso, el equipamiento, la distribución física y la organización de los ambientes (Traverso & Morais, 2004).

2.3. Marco Conceptual

Gestión municipal: Es la unión de todos los recursos e instrumentos administrativos ejecutada por la administración local a través de los servidores municipales (Rezende & Castor, 2005).

Planeamiento Estratégico: Es el plan que elaboran en beneficio a las municipalidades, que facilita al gestor público, establecer la integración sistemática de las disposiciones y gestiones que realiza la municipalidad en conjunto con autoridades y trabajadores municipales, con los ciudadanos de la localidad (Pfeiffer, 2000).

Reglamento de organización y funciones (ROF): Es una herramienta gerencial que adecúa la gestión administrativa de una entidad pública, donde se implementan documentos que establecen los niveles jerárquicos, ordenan la función de cada órgano y unidad orgánica (Rezende & Castor, 2005).

Manual de organización y funciones (MOF): Escrito que puntualiza funciones específicas de cada cargo que van de acuerdo a la función general mencionada en el ROF (Rezende & Castor, 2005).

Texto único de procesos administrativos (TUPA): Es el documento que regula la gestión de entidades públicas, reúne todas las instrucciones y procesos del área administrativa, y aquello que ofrece y sistematiza (Rezende & Castor, 2005).

Plan operativo institucional (POI): Es un documento de gestión pública que identifica las acciones que se realizará, considerando operaciones estratégicas institucionales diseñadas en la elaboración del PEI (Rezende & Castor, 2005).

Plan estratégico institucional (PEI): Es un documento de gestión pública que se desarrolla con los datos obtenidos durante la fase de desarrollo de estrategias del territorio o sector en el que acciona la entidad pública (Rezende & Castor, 2005).

Satisfacción ciudadana: Actitud y valoración que emiten los usuarios hacia un bien o servicio que reciben, según la percepción que tiene de ello (Traverso & Morais, 2004).

Tiempo de atención: Es el tiempo que se toman los trabajadores en atender a los usuarios en la, comprendidos desde que se ingresa, duración de la atención en ventanilla, brindada por los colaboradores y facilitadores, y el proceso de atención (Traverso & Morais, 2004)

Trato en el servicio: Consiste en el trato personal de atención y servicio que los usuarios reciben, tanto de trabajadores como facilitadores, ya sea en la ventanilla o cualquier espacio de atención (Traverso & Morais, 2004).

Infraestructura: Consiste en la valoración de la infraestructura del centro de atención, influye donde está ubicada, alrededores, accesibilidad, equipamiento, división de ambientes y su organización (Traverso & Morais, 2004).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

H₁ La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.

H₀ La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa.

3.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

H₁ La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.

H₀ La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa.

Hipótesis Específica 2

H₁ La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.

H₀ La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa.

Hipótesis Específica 3

H₁ La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.

H₀ La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa.

Hipótesis Específica 4

H₁ La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.

H₀ La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa.

Hipótesis Específica 5

H₁ La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.

H₀ La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa.

3.3. Variables

Variable 1: Gestión municipal

Definición conceptual: Es el conjunto de recursos e instrumentos administrativos ejecutada por la administración local a través de los servidores municipales (Rezende & Castor, 2005).

Definición operacional: La gestión municipal se mide con el Cuestionario de Gestión Municipal de Christian Pardo (2017) donde se evalúa el Reglamento de Organización y Funciones (ROF); el Manual de Organización y Funciones (MOF); el Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA); el Plan Operativo Institucional (POI); y el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Variable 2: Satisfacción ciudadana

Definición conceptual: Es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio” (Traverso & Morais, 2004).

Definición operacional: La satisfacción ciudadana se mide con el Cuestionario de Valoración de Satisfacción Ciudadana propuesta por Christian Pardo (2017), donde se mide el tiempo de atención, el trato en el servicio y la Infraestructura.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método general de la investigación está regido por el método científico; a razón de que este estudio se llevó a cabo en función a disposiciones precisas, basados en la experiencia y que se encuentran organizadas de manera ordenada, así como flexible frente al planteamiento de hipótesis que relacionan una o más variables objetivas; es decir, sucesos reales (Kerlinger 1979, citado por Carrasco, 2009).

Como método específico se manejó el método descriptivo, debido a que la presente investigación describió como sucede en la realidad un conocimiento teórico y científico, a través del uso de instrumentos objetivos que estén validados y posean niveles aceptables de confiabilidad (Carrasco, 2009).

4.2. Tipo de la investigación

El tipo de investigación al que corresponde es el tipo aplicado, debido a que los resultados que se obtengan fueron de acuerdo a como sucede el fenómeno estudiado en la realidad, en el lugar, tiempo y muestra en la que se realice el estudio. Aplicando teorías y principios para la comprensión de fenómenos (Sánchez & Reyes, 2015).

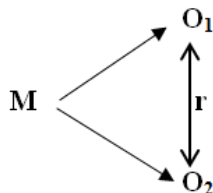
4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación obedece al nivel correlacional, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014), el nivel correlacional estima la relación existente entre dos o más conceptos, enunciados o variables de estudio. Mide la variable con presunta relación para después analizar la correlación para intentar explicar dichas interacciones en un contexto y realidad determinada.

4.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación se ciñe al descriptivo - correlacional, de acuerdo Sanchez & Reyes (2015) este diseño tiene la finalidad de identificar el nivel de relación entre las variables de estudio en una muestra específica y posteriormente se compara de manera estadística a través a un estadístico de coeficiente de relación.

Esquema del diseño:



Dónde:

M = Muestra conformada por los usuarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – Chupaca.

O₁ = Observación de la variable gestión municipal

O₂ = Observación de la variable satisfacción ciudadana

r = Correlación entre ambas variables.

4.5. Población y muestra

Población

Como indica Hernández et al. (2014), una población está conformado por el total de casos que comparten una serie de características específicas. En la presente

investigación la población estuvo compuesta por 121 trabajadores encargados del área de tributación e impuestos de la Municipalidad Distrital de Huancaca Chico de la Provincia de Chupaca y 5000 usuarios registrados en la Municipalidad. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Muestra y tipo de muestreo

La muestra es la representación de la población de estudio, sea una unidad o conjunto de situaciones, sucesos, personas, eventos, asociaciones, entre otros., que permite la obtención de datos (Hernandez et al. 2014). La presente investigación presenta un muestreo no probabilístico de tipo intencional por accesibilidad en una muestra finita, puesto que se evaluarán a los trabajadores y contribuyentes en la Municipalidad que sean accesibles y permitan la evaluación. Por ello, se evaluó a 30 trabajadores y 30 usuarios en la Municipalidad Distrital de Huancaca Chico de la Provincia de Chupaca.

Tabla 1 *Distribución de la población y muestra*

	N° de contribuyentes	N° de trabajadores	Total
Población	5000	121	5121
Muestra	30	30	60

La muestra total será 60, 30 trabajadores y 30 usuarios en la MDHCH.

a) Criterios de Inclusión:

- Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancaca Chico de la Provincia de Chupaca.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores que cumplan con sus horas de trabajo estricto.
- Usuarios de ambos sexos que tributan en la Municipalidad Distrital de Huancaca Chico de la Provincia de Chupaca.

b) Criterios de Exclusión:

- Trabajadores que no laboren en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca.
- Trabajadores que no cumplan con su horario estricto de trabajo.
- Usuarios que no contribuyan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas de recolección de datos**

La técnica de datos que se utilizó fue la encuesta, debido a que sirve a la hora de ofrecer respuestas a la problemática en lineamientos descriptivos, como la relación de las variables, posterior a la recopilación sistemática de información, de acuerdo a un diseño determinado con anterioridad que certifique rigurosidad de la información obtenida (Tamayo y Tamayo, 2003).

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario, a razón de que, contempla aspectos fundamentales de los fenómenos a evaluar; asimismo, admite sintetizar problemáticas específicas que es de interés para tal medición; reduce el contexto a determinada cantidad de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (Tamayo y Tamayo, 2003). Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Valoración de Gestión Municipal y el Cuestionario de Valoración de Satisfacción Ciudadana.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnicas de análisis de datos

Estadística descriptiva: se utilizó para la descripción de datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable. Se aplicó el análisis descriptivo para poder establecer las puntuaciones de los datos recogidos a través de tablas y gráficos de contingencia de frecuencia y porcentaje (Hernández et al., 2010).

Estadística inferencial: se utilizó la estadística inferencial para comprobar, deducir o inferir las hipótesis planteadas, cuyo proceso se llevó a cabo por la presencia de un conjunto de datos numéricos (Berenson & Levine, 2001). Dado que las dos variables de estudio son de escala nominal, la investigación hizo uso de la medida de correlación de Coeficiente de Rho de Spearman.

Procesamiento de datos

- Se evaluó a la muestra establecida a través de instrumentos.
- Se tomaron la información recolectada para el análisis estadístico.
- Se aplicó la prueba estadística seleccionada a los datos.
- Se designó si el resultado tras la aplicación de la prueba estadística revela la aceptación de la hipótesis alterna (H_1) o el rechazo (H_0).
- Se manejó la versión 25 del Programa Estadístico en Ciencias Sociales (SPSS) para analizar los datos.
- Se hizo uso la versión 2019 del Programa de Microsoft Excel, para diseñar las tablas y gráficos.
- Se ejecutó tablas de contingencia de frecuencia y porcentaje, tal como gráficos descriptivos.

- Se hizo uso del método de Tablas Cruzadas para realizar la correlación descriptiva de los datos de cada una de las variables.
- Se hizo uso del estadístico del Coeficiente de Rho de Spearman.
- Se llevó a cabo la valoración e interpretación del p-valor y la decisión.
- Se llevó a cabo el análisis y decisión en relación a los resultados.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

La presente investigación se realizó bajo los estrictos estándares éticos de los artículos 27°, 28° 29° 30° y 31° del código de ética del Colegio de Licenciados en Administración del Perú (2019) y en los artículos 19° y 20° del código de ética del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (2017).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados que se dividen en dos puntos. En la primera parte se presenta la descripción de los resultados, donde se detallan los niveles de acuerdo a las calificaciones de los instrumentos, mediante tablas de contingencia y figuras. En la segunda parte, se presenta la contrastación de hipótesis, a través de la estadística inferencial, donde se utilizó el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman bivariados, donde especifica el nivel, la dirección y significancia de la relación que desprende los resultados. A continuación, se presenta lo descrito:

5.1. Descripción de resultados

Tabla 1

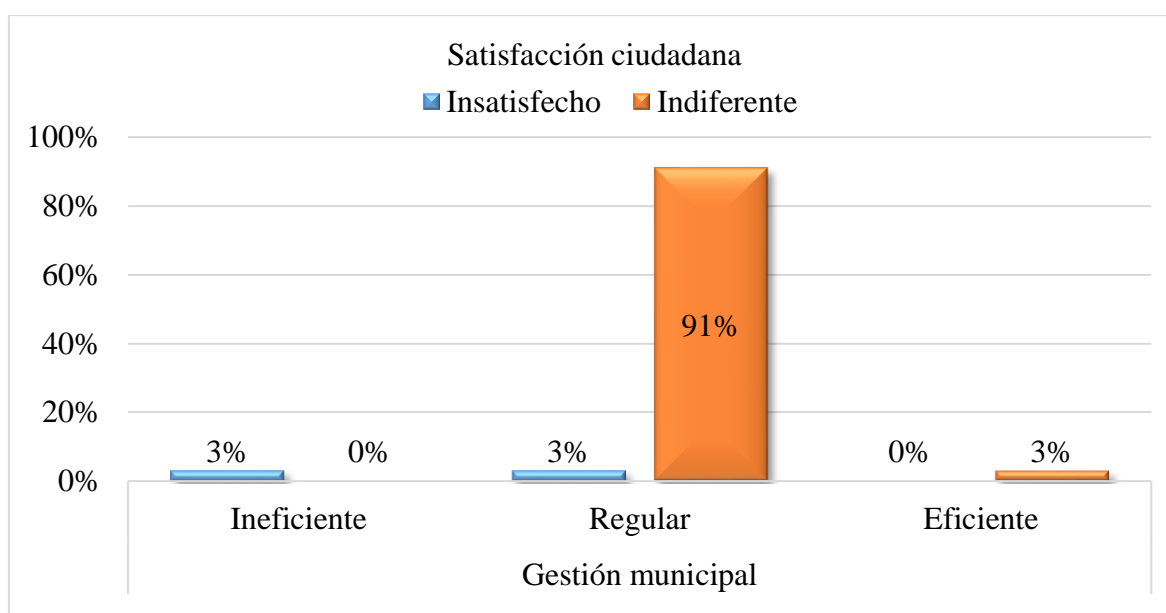
Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad.

Satisfacción ciudadana		Gestión municipal			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Insatisfecho	f	1	1	0	2
	%	3%	3%	0%	6%
Indiferente	f	0	27	1	28
	%	0%	91%	3%	94%
Total	f	1	28	1	30
	%	3%	94%	3%	100%

Nota: El 91% de los usuarios y colaboradores refiere satisfacción ciudadana indiferente u gestión regular.

Figura 1

Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la municipalidad.



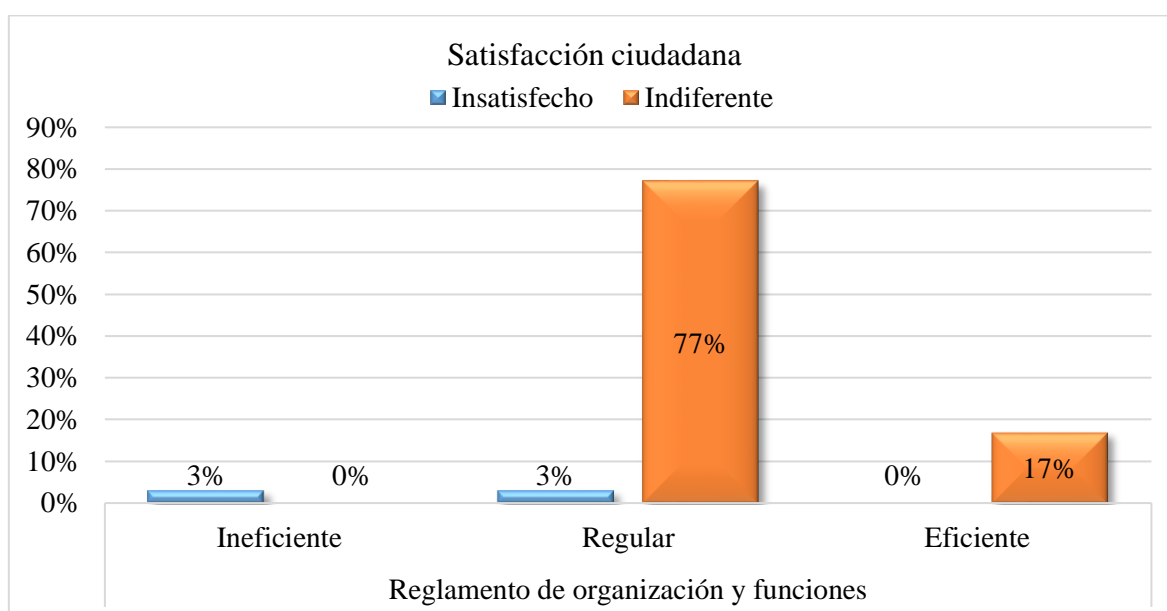
Fuente: Elaboración propia con base al Cuestionario de Satisfacción Ciudadana y Gestión Pública – 2019.

Descripción: En la tabla y figura 1, se observa que los usuarios reportan 6% de insatisfacción ciudadana y 94% se muestran indiferentes, es decir, no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. El 3% de los colaboradores de la municipalidad refiere que la gestión municipal es ineficiente, el 94% regularmente eficiente y el 3% eficiente.

Tabla 2*Reglamento de organización y funciones y satisfacción ciudadana.*

Satisfacción ciudadana		Reglamento de organización y funciones			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Insatisfecho	f	1	1	0	2
	%	3%	3%	0%	6%
Indiferente	f	0	23	5	28
	%	0%	77%	17%	94%
Total	f	1	24	5	30
	%	3%	80%	17%	100%

Nota: El 77% de los usuarios y colaboradores refiere satisfacción indiferente y ROF regular.

Figura 2*Reglamento de organización y funciones y satisfacción ciudadana.*

Fuente: Elaboración propia con base al Cuestionario de Satisfacción Ciudadana y Gestión Pública – 2019.

Descripción: En la tabla y figura 2, se observa que el 3% de los colaboradores manifiesta que el reglamento de organización y funciones, mejor conocido como ROF, es ineficiente, el 80% refiere que es regularmente eficiente y el 17% refiere que el ROF es eficiente. Los usuarios que tributan en la municipalidad refieren que se sienten insatisfechos con la gestión de la municipalidad en 6% y el 94% se siente indiferente acerca de la gestión.

Tabla 3

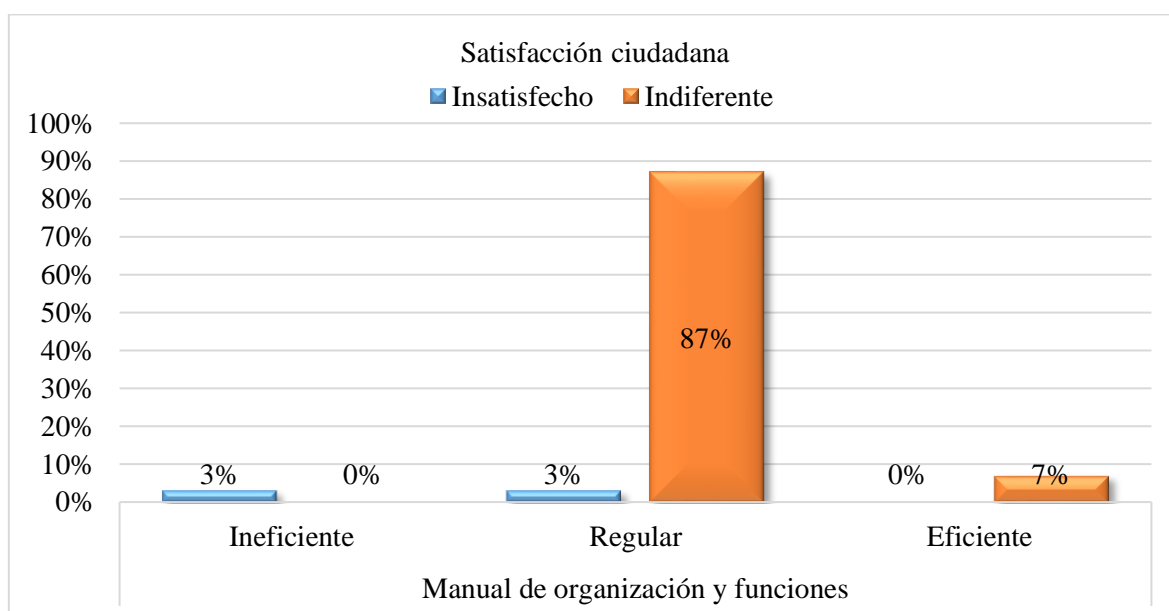
Manual de organización y funciones y satisfacción ciudadana.

Satisfacción ciudadana		Manual de organización y funciones			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Insatisfecho	f	1	1	0	2
	%	3%	3%	0%	6%
Indiferente	f	0	26	2	28
	%	0%	87%	7%	94%
Total	f	1	27	2	30
	%	3%	90%	7%	100%

Nota: El 87% de los usuarios y colaboradores refiere satisfacción indiferente y MOF regular.

Figura 3

Manual de organización y funciones y satisfacción ciudadana.



Fuente: Elaboración propia con base al Cuestionario de Satisfacción Ciudadana y Gestión Pública – 2019.

Descripción: En la tabla y figura 3, se observa que el 3% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el manual de organización y funciones (MOF), es ineficiente, el 90% es regularmente eficiente y el 7% refiere que el MOF es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se siente insatisfecho respecto al MOF que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfechos ni insatisfechos.

Tabla 4

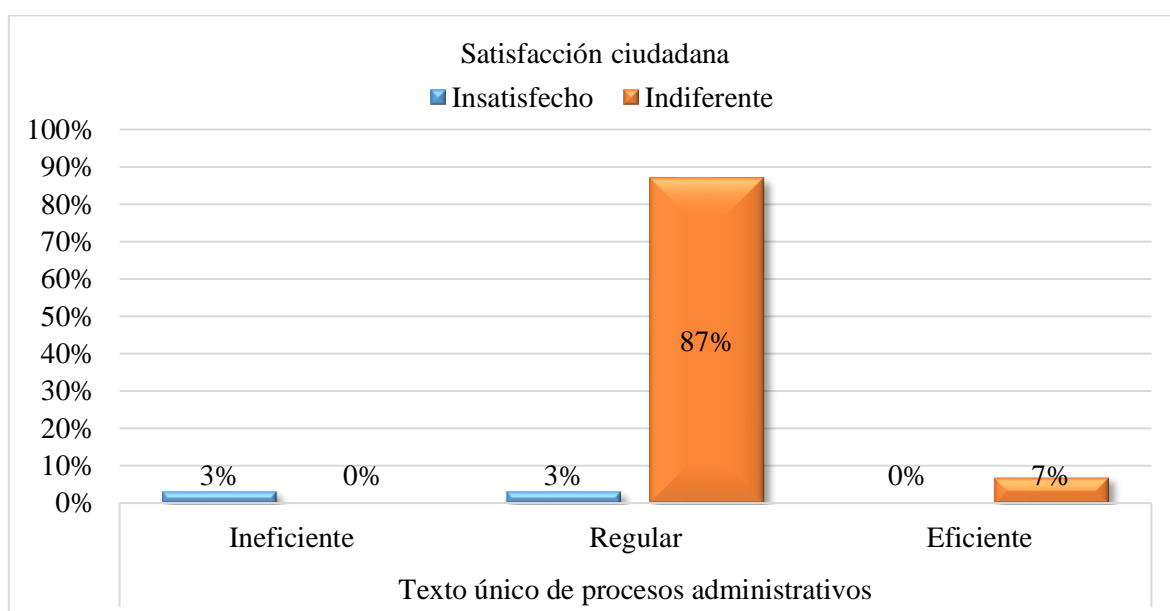
Texto único de procesos administrativos y satisfacción ciudadana.

Satisfacción ciudadana		Texto único de procesos administrativos			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Insatisfecho	f	1	1	0	2
	%	3%	3%	0%	6%
Indiferente	f	0	26	2	28
	%	0%	87%	7%	94%
Total	f	1	27	2	30
	%	3%	90%	7%	100%

Nota: El 87% de los usuarios y colaboradores refiere satisfacción indiferente y TUPA regular.

Figura 4

Texto único de procesos administrativos y satisfacción ciudadana.



Fuente: Elaboración propia con base al Cuestionario de Satisfacción Ciudadana y Gestión Pública – 2019.

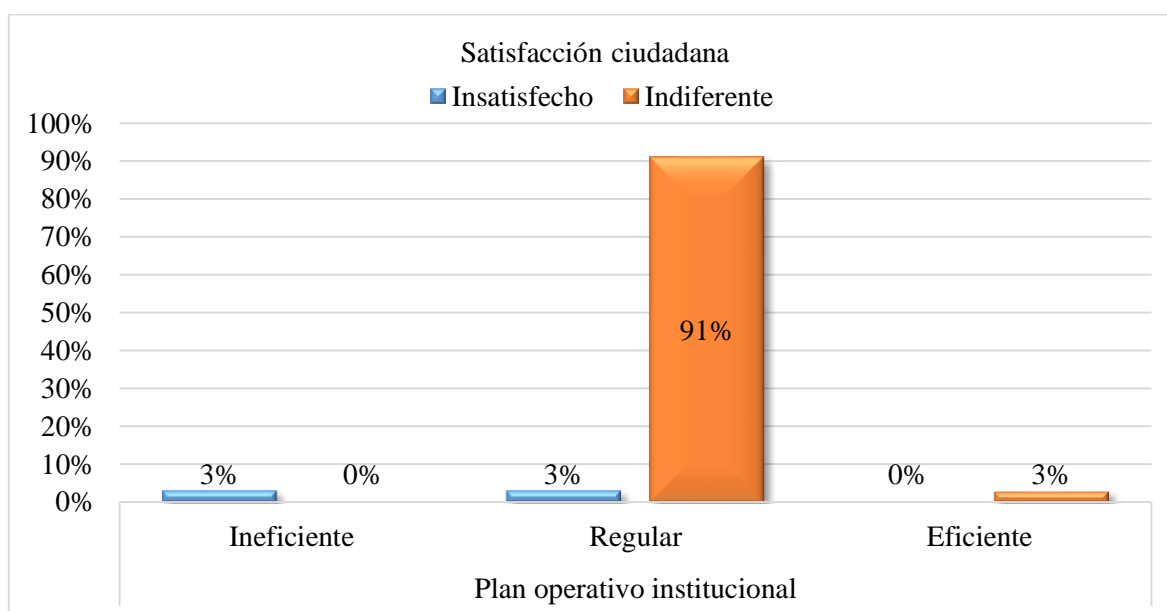
Descripción: En la tabla y figura 4, se observa que el 3% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el texto único de procesos administrativos (TUPA), es ineficiente, el 90% es regularmente eficiente y el 7% refiere que el TUPA es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se siente insatisfecho respecto al TUPA que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos.

Tabla 5
Plan operativo institucional y satisfacción ciudadana.

Satisfacción ciudadana		Plan operativo institucional			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Insatisfecho	f	1	1	0	2
	%	3%	3%	0%	6%
Indiferente	f	0	27	1	28
	%	0%	91%	3%	94%
Total	f	1	28	1	30
	%	3%	94%	3%	100%

Nota: El 91% de los usuarios y colaboradores refiere satisfacción indiferente y POI regular.

Figura 5
Plan operativo institucional y satisfacción ciudadana.



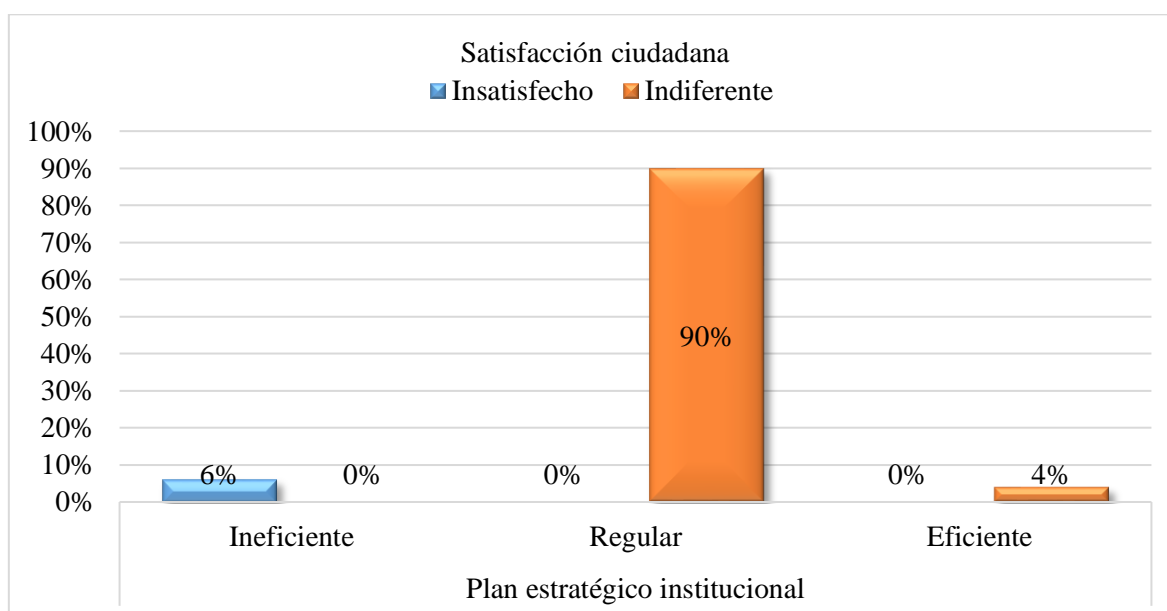
Fuente: Elaboración propia con base al Cuestionario de Satisfacción Ciudadana y Gestión Pública – 2019.

Descripción: En la tabla y figura 5, se observa que el 3% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el plan operativo institucional (POI), es ineficiente, el 94% es regularmente eficiente y el 3% refiere que el POI es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se sienten insatisfecho respecto al POI que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos.

Tabla 6*Plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana.*

Satisfacción ciudadana		Plan estratégico institucional			Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente	
Insatisfecho	f	2	0	0	2
	%	6%	0%	0%	6%
Indiferente	f	0	27	1	28
	%	0%	90%	4%	94%
Total	f	2	27	1	30
	%	6%	90%	4%	100%

Nota: El 90% de los usuarios y colaboradores refiere satisfacción indiferente y POI regular.

Figura 6*Plan estratégico institucional y satisfacción ciudadana.*

Fuente: Elaboración propia con base al Cuestionario de Satisfacción Ciudadana y Gestión Pública – 2019.

Descripción: En la tabla y figura 6, se observa que el 6% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el plan estratégico institucional (PEI), es ineficiente, el 90% es regularmente eficiente y el 4% refiere que el PEI es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se sienten insatisfecho respecto al PEI que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos.

5.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₁ La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

H₀ La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa y significativa.

Prueba de Correlación de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis:

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla 7

Correlación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana.

Variable	Nº	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Gestión municipal	30 col.*	0,518	0,003	<	0,05
Satisfacción ciudadana	30 usr.*				

*col. = colaboradores *usr. = usuarios

Decisión:

El p-valor (0,003) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación significativa.

Interpretación:

La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

Hipótesis específica 1

H₁ La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

H₀ La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa y significativa

Prueba de Correlación de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis:

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla 8

Correlación entre el ROF y la satisfacción ciudadana.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
ROF	30 col.*	0,366	0,047	<	0,05
Satisfacción ciudadana	30 usr.*				

*col. = colaboradores *usr. = usuarios

Decisión:

El p-valor (0,047) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación significativa.

Interpretación:

La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

Hipótesis específica 2

H₁ La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

H₀ La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa y significativa.

Prueba de Correlación de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis:

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla 9

Correlación entre el MOF y la satisfacción ciudadana.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
MOF	30 col.*	0,445	0,014	<	0,05
Satisfacción ciudadana	30 usr.*				

*col. = colaboradores *usr. = usuarios

Decisión:

El p-valor (0,014) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación significativa.

Interpretación:

La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

Hipótesis específica 3

H₁ La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

H₀ La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa y significativa.

Prueba de Correlación de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis:

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla 10

Correlación entre el TUPA y la satisfacción ciudadana.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
TUPA	30 col.*	0,445	0,014	<	0,05
Satisfacción ciudadana	30 usr.*				

*col. = colaboradores *usr. = usuarios

Decisión:

El p-valor (0,014) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación significativa.

Interpretación:

La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

Hipótesis específica 4

H₁ La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

H₀ La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa y significativa.

Prueba de Correlación de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis:

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla 11

Correlación entre el POI y la satisfacción ciudadana.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
POI	30 col.*	0,518	0,003	<	0,05
Satisfacción ciudadana	30 usr.*				

*col. = colaboradores *usr. = usuarios

Decisión:

El p-valor (0,003) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación significativa.

Interpretación:

La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

Hipótesis específica 5

H₁ La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

H₀ La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es inversa y significativa.

Prueba de Correlación de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis:

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Tabla 12

Correlación entre el PEI y la satisfacción ciudadana.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
PEI	30 col.*	0,830	0,000	<	0,05
Satisfacción ciudadana	30 usr.*				

*col. = colaboradores *usr. = usuarios

Decisión:

El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación significativa.

Interpretación:

La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados anteriores se deben al desconocimiento de algunos temas de atención al cliente frente a ello, el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (2018) en su informe de indicadores de gestión municipal, señala que las municipalidades requieren capacitación en temas como procedimientos administrativos con 58,4%, mejora de la gestión municipal con 52,1%, gestión de estándares para mejorar la atención al ciudadano con 42,7% entre otros temas relacionados con 38%. Estos resultados evidencian que no existe la suficiente capacidad de los trabajadores en el manejo tanto de la gestión como la atención a los usuarios en las municipalidades (INEI, 2018). Por ello, se ha puesto en evidencia la necesidad de estudiar la relación entre la gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía, a fin de conocer las limitaciones y desenlaces que estas variables enmarañan en torno a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico. A continuación, se discuten los resultados:

Respecto a la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana, se observó que los usuarios reportan 6% de insatisfacción ciudadana y 94% se muestran indiferentes, es decir, no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. El 3% de los colaboradores de la municipalidad refiere que la gestión municipal es ineficiente, el 94% regularmente eficiente y el 3% eficiente (véase tabla y figura 1). Se evidencia que la mayoría de los colaboradores encuestados refieren que la gestión municipal es regular, es decir que los recursos e instrumentos administrativos ejecutados por la administración a través de los servidores municipales no son completamente eficientes, por lo que las mediciones de capacidades de inversión, independencia financiera y el progreso administrativo del municipio aún se encontraría en desarrollo ejecutivo (Rezende y Castor, 2005). Así mismo la municipalidad analizada, probablemente aún estaría potencializando el planteamiento estratégico municipal que básicamente consiste en la gestión pública en distintos rubros, mediante la integración sinérgica y la toma de decisiones y acciones municipales con los

diversos actores ciudadanos involucrados (Pfeiffer, 2000). En cuanto a la satisfacción ciudadana, se evidencia que la mayoría de los usuarios o contribuyentes, reflejan indiferencia en la satisfacción en 94%, es decir, no se sienten, ni satisfechos ni insatisfechos; este resultado indicaría que los usuarios, tienen actitudes y juicios de valor que no contribuyen completamente en el producto, es decir no contribuyen en el desarrollo de servicio de las atenciones y procesos de la municipalidad, puesto que su interacción no es completamente satisfactoria (Traverso y Morais, 2004).

Si bien es cierto que podría existir relación entre el servicio que brinda una entidad y la satisfacción de los clientes/usuarios, se tendría que explicar las posibles causas de esta relación, frente a ello, Shi, Holahan y Jiurkat (2004), en su teoría de confirmación de expectativas,, refieren que las personas cumplen sus expectativas cuando comparan el servicio con el producto que cualquier institución o entidad ofrezca, esto permite verificar la calidad de lo que va a consumir o adquirir, cuando las expectativas son menores al servicio, no genera una positiva confirmación o satisfacción, contrario a si el producto o servicio es mayor, el principio fenomenológico de esta teoría radica, en que la actuación del servicio funciona como percepción subjetiva del cliente/usuario acerca de la calidad del productor/servicio después de consumirlo/adquirirlo.

Dicho lo anterior, se entiende que la satisfacción de la ciudadanía y/o colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico. Esta afirmación se comprueba en la contrastación de hipótesis, donde se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,003, siendo este menor al nivel Alpha, por lo tanto, existe relación significativa (véase tabla 7). Se concluye entonces que la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, si la gestión municipal es regular, regular será la

satisfacción de los usuarios, en otras palabras, los usuarios no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos respecto a la percepción de la gestión municipal, por lo tanto, manifiestan actitudes indiferentes.

El estudio también pretendió especificar las diferentes dimensiones de la gestión municipal, para poder identificar cual es el nivel más alto con lo que los ciudadanos se sienten mas satisfechos, estas dimensiones son el reglamento de organización y funciones, con su abreviatura ROF, manual de organizaciones y funciones (MOF), texto único de procesos administrativos (TUPA), plan operativo institucional (POI) y plan estratégico institucional (PEI). A continuación, se discuten los resultados de las dimensiones relacionadas con la satisfacción ciudadana:

Respecto a la relación entre la satisfacción ciudadana y el reglamento de organizaciones y funciones, se observó que el 3% de los colaboradores manifiesta que el reglamento de organización y funciones, mejor conocido como ROF, es ineficiente, el 80% refiere que es regularmente eficiente y el 17% refiere que el ROF es eficiente. Los usuarios que tributan en la municipalidad refieren que se sienten insatisfechos con la gestión de la municipalidad en 6% y el 94% se siente indiferente acerca de la gestión (véase tabla y figura 2). La mayoría de los colaboradores o trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico refieren que el reglamento de organizaciones y funciones de la municipalidad mencionada, se encuentran en un nivel regular de eficiencia, en 80%, lo que indicaría que las herramientas gerenciales que adecúan la gestión administrativa de la entidad pública, no se implementan eficientemente los documentos que ordenan funciones de un cargo general o específica, es decir, la estructura orgánica y unidades orgánicas presentan regulares deficiencias que impedirían el fortalecimiento de la estructura organizacional y potencialmente las capacidades de la institución para evitar reformas que

inciden permutaciones significativas, perjudicando la gestión y resultados organizacionales (Rezende y Castor, 2005). Lo afirmado, sumado a que los ciudadanos no se sienten satisfechos ni insatisfechos con la gestión en cuanto al ROF, se entendería que el nivel regular de ROF conllevaría a que los usuarios/contribuyentes/ciudadanos se sientan indiferentes. Esta afirmación se comprueba en el tratamiento estadístico, donde se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,047, siendo este menor al nivel Alpha (0,05), es decir existe relación significativa (véase tabla 8). Se concluye entonces que la relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, a medida que la gestión del ROF sea regularmente eficaz, no generará en los usuarios, satisfacción completa, la percepción del servicio será catalogada también de forma regular y/o con indiferencia.

Respecto a la relación entre la satisfacción ciudadana y el manual de organización y funciones, observa que el 3% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el manual de organización y funciones (MOF), es ineficiente, el 90% es regularmente eficiente y el 7% refiere que el MOF es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se siente insatisfecho respecto al MOF que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos (véase tabla y figura 3). La mayoría de los colaboradores, refieren que el manual de organización y funciones de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, es regular, es decir la gestión específica de cada cargo en la institución no se establecen satisfactoriamente en base a las funciones generales del Reglamento de Organización y Funciones del cuadro para la asignación del personal, es decir, los implementos documentarios ayudan regularmente a delimitar las funciones de acuerdo a la organización y reglamento establecido (Rezende y Castor, 2005). Esta

afirmación, se relaciona con la satisfacción regular o indiferente de los usuarios. Al realizar la contrastación de las hipótesis, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,014 siendo este menor al nivel Alpha (0,05), es decir, existe relación significativa (véase tabla 9). Se concluye entonces que, la relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, a medida que el manual de organización y funciones sean regulares, también la satisfacción ciudadana será regular o indiferente, puesto que no existirá satisfacción ni insatisfacción por completo.

Respecto a la satisfacción ciudadana y el texto único de procesos administrativos, se observó que el 3% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el texto único de procesos administrativos (TUPA), es ineficiente, el 90% es regularmente eficiente y el 7% refiere que el TUPA es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se siente insatisfecho respecto al TUPA que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos (véase tabla y figura 4). La mayoría de los colaboradores refiere que el TUPA en la Municipalidad mencionada, es regular, lo que indicaría que las gestiones que consideran pertinentes, no se encontrarían en igual de condiciones y con insuficiente información que la municipalidad emite al público en general, es decir, no existiría por completo un orden homogéneo del conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas, la precisión del tiempo y costo de los servicios son regulares o ambiguos, esta organización de los trámites podría estar complicando la agilización y parcialidad en el procedimientos de los mismos (Rezende y Castor, 2005). Esto sumado a que la satisfacción de la ciudadanía como se ha visto anteriormente, se encuentra en un nivel medio, indiferente, es decir, no se sienten satisfechos ni insatisfechos en cuanto al TUPA. Esta afirmación podría entenderse como que existe relación entre ambas variables y se

comprueba en el tratamiento estadístico, donde se utilizó en coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo p-valor fue de 0,014 siendo este menor al nivel Alpha 0,05, es decir existe relación significativa (véase tabla 10). Se concluye entonces que, la relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, a medida que la gestión del texto único de procedimientos administrativos sea regular, la satisfacción de la ciudadanía también será regular, es decir no se cataloga como satisfecho ni insatisfecho.

Respecto a la relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana, se observó que el 3% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el plan operativo institucional (POI), es ineficiente, el 94% es regularmente eficiente y el 3% refiere que el POI es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se siente insatisfecho respecto al POI que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos (véase tabla y figura 5). La mayoría de los colaboradores refieren que el plan operativo institucional es regular, es decir, la formulación presupuestal no sería completamente adecuada, por lo que los programas, proyectos, ejecuciones de fase, entre otros, están en desarrollo (Rezende y Castor, 2005). En cuanto a la satisfacción ciudadana, la mayoría de los usuarios, no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos del plan operativo institucional. Al realizar la contrastación de las hipótesis, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un p-valor de 0,003 siendo este menor al nivel alfa (0,05) es decir, existe relación significativa (véase tabla 11). Se concluye entonces que la relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, si la gestión

del plan operativo institucional es regular, también será regular la satisfacción de la ciudadanía, es decir es posible que haya actitud indiferente acerca del servicio brindado.

Respecto a la relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana, se observó que el 6% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, refiere que el plan estratégico institucional (PEI), es ineficiente, el 90% es regularmente eficiente y el 4% refiere que el PEI es eficiente. El 6% de los usuarios que tributan en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico se siente insatisfecho respecto al PEI que brinda la municipalidad y el 94% se reflejan indiferencia, es decir, no se sienten satisfecho ni insatisfechos (véase tabla y figura 6). La mayoría de los colaboradores de la municipalidad estudiada, refiere que el plan estratégico institucional es regular, esto refiere que la información que general la entidad en cuanto a la estratégica del sector territorial no esta completamente desarrollado, los objetivos estratégicos institucionales y las acciones con sus respectivos indicadores y metas deben potencializar aún más para que la entidad efectúe y alcancen los objetivos planteados (Rezende y Castor). Al realizar la contrastación de las hipótesis, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo p-valor fue de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir existe relación significativa (véase tabla 12). Se concluye entonces que, la relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, a medida que el plan estratégico institucional sea eficiente, también lo será la satisfacción de la ciudadanía, en este caso, el PEI es regular, por lo tanto, la satisfacción ciudadana también será regular o contemplado con indiferencia.

CONCLUSIONES

1. La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, si la gestión municipal es regular, regular será la satisfacción de los usuarios, en otras palabras, los usuarios no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos respecto a la percepción de la gestión municipal, por lo tanto, manifiestan actitudes indiferentes.
2. La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, a medida que la gestión del ROF sea regularmente eficaz, no generará en los usuarios, satisfacción completa, la percepción del servicio será catalogada también de forma regular y/o con indiferencia.
3. La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, a medida que el manual de organización y funciones sean regulares, también la satisfacción ciudadana será regular o indiferente, puesto que no existirá satisfacción ni insatisfacción por completo.
4. La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, es decir, a medida que la gestión del texto único de procedimientos administrativos sea regular, la satisfacción de la ciudadanía también será regular, es decir no se cataloga como satisfecho ni insatisfecho.

5. La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, si la gestión del plan operativo institucional es regular, también será regular la satisfacción de la ciudadanía, es decir es posible que haya actitud indiferente acerca del servicio brindado.

6. La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa y significativa, a medida que el plan estratégico institucional sea eficiente, también lo será la satisfacción de la ciudadanía, en este caso, el PEI es regular, por lo tanto, la satisfacción ciudadana también será regular o contemplado con indiferencia.

RECOMENDACIONES

1. Publicar los resultados encontrados en la presente investigación, a fin de dar a conocer y compartir la información en relación a los fenómenos analizados.
2. Adiestrar a los usuarios, en próximas investigaciones, con capacitaciones previas, explicación de la investigación para que exista contemplación y aceptación informada del estudio.
3. Mejorar los métodos de investigación, con estructuras de mayor nivel que puedan explicar la realidad desde otra perspectiva, con un sustento operativo e instrumental de mayor nivel con base a los resultados encontrados en la presente investigación.
4. Llevar adelante los resultados, teniendo en cuenta el cuidado pertinente con las consecuencias de no aplicar resultados correctamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Barney, J. (1992). Recursos firmes y ventaja competitiva sostenida. *Journal of Management*, 17: 39-61.
- Berenson, M., & Levine, D. (2001). *Estadística básica en administración, conceptos y aplicaciones*. Juarez: MCMXCVI.
- Carbajal, A., Díaz, A., Meza, M., & Yépez, E. (2016). *Planeamiento estratégico del distrito de San Juan de Lurigancho*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chamané, C. (2018). *Blog de Posgrado*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Colegio de Licenciados en Administración del Perú. (2019). *Código de ética*. Lima: Colegio de Licenciados en Administración del Perú.
- Cubas, J., Miranda, C., Porras, M., & Rojas, J. (2015). *Planeamiento estratégico del distrito de Pueblo Libre*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- El Peruano. (2018). *Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público*. Lima: Diario El Peruano.
- Gestión. (2019). *MEF transfiere S/ 600 millones para incentivos a la mejora de gestión municipal*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/mef-transfiere-s-600-millones-incentivos-mejora-gestion-municipal-nndc-265512-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, B. P., Delfín, O. O., & Arriaga, C. E. (2014). *La participación ciudadana en la Presupuestación de los Municipios de Michoacán: una propuesta para elevar las condiciones de vida de sus habitantes*. Michoacán: Revista CIMEXUS.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación; Sexta edición*. Mexico D.F.: Mc. GRAW- HILL.
- INEI. (2018). *Perú: indicadores de gestión municipal*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1636/libro.pdf
- Izarra, C. H. (2009). *Los regímenes tributarios vigentes para las micro y pequeñas empresas y su incidencia en la recaudación tributaria de la Sunat en la provincia de Huancavelica*. Huancavelica.
- JUNJI. (2008). *Gestión territorial*. Lima: Junta Nacional de Jardines Infantiles.

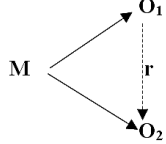
- La Nación. (2018). *Débil gestión municipal*. Obtenido de La Nación: <https://www.nacion.com/opinion/editorial/editorial-debil-gestion-municipal/WY6MHJKFAFEOPF55WM32ICISRY/story/>
- Luján, D. J. (2015). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Navas, L. J., & Guerras, M. L. (2016). *Fundamentos de dirección estratégica de la empresa* (2da ed.). Pamplona, España: Editorial Aranzadi, SA.
- Niemeyer, J. (2016). *Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el distrito de Comas, Lima, Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Pardo, H. C. (2017). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Pfeiffer, P. (2000). Planificación estratégica municipal en Brasil: un nuevo enfoque. *Discussion Papers, Brasilia: ENAP*, 37.
- Pinochet, C. O. (2017). *Participación ciudadana en la Gestión Pública Local: El caso de la comuna de Pudahuel*. Santiago: Universidad de Chile.
- Rezende, D., & Castor, B. (2005). *Planificación Estratégica Municipal: nacimientos emprendedores participativos, municipios y organismos públicos*. Río de Janeiro: Editorial Brasport.
- Rojas, P. J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de Lo Prado*. Santiago: Universidad de Chile .
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Shi, X., Holahan, P. J., & Jiurkat, M. P. (2004). Procesos de formación de satisfacción en usuarios de la biblioteca: comprender los efectos de múltiples fuentes. *El diario de académico Biblioteconomía*, 30(2), 122-131.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico, D.F: LIMUSA S.A. GRUPO NORIEGA EDITORIAL.
- Traverso, M., & Morais, N. (2004). Reclamando la subjetividad de los usuarios de la Red Básica de Salud: para una humanización de la atención. *Salud Pública*, 20(1), 80-89.
- Vegas, M. H. (2015). *Gestión pública local, gobernanza y participación: Una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela*. Bárbula: Universidad de Carabobo.

Viana, T. J., & Ramos, L. A. (2018). *Índices de transparencia y gestión en las entidades Públicas como herramienta de control y desempeño: una Comparación entre indicadores municipales en Alagoas – Brasil*. Alagoas: Revista Científica "Visión de Futuro".

Vicerrectorado de Investigación. (2017). *Reglamento de investigación*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia**Título:** GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN UNA MUNICIPALIDAD DE HUAMANCAC CHICO 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión municipal</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de Organización y Funciones (ROF) • Manual de Organización y Funciones (MOF) • Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA) • Plan Operativo Institucional (POI) • Plan Estratégico Institucional (PEI). 	<p>Método de investigación</p> <p>Método científico</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Descriptivo correlacional</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra constituida por los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico</p> <p>O1 = Observación de la gestión municipal.</p> <p>O2 = Observación de la satisfacción ciudadana</p> <p>r = Correlación entre ambas variables.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La relación entre el reglamento de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.</p> <p>Identificar la relación entre el texto único de</p>	<p>La relación entre el manual de organización y funciones y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.</p>		

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?</p>	<p>procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.</p> <p>Identificar la relación entre el plan operativo</p>	<p>La relación entre el texto único de procedimientos administrativos y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción ciudadana</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Trato en el servicio • Infraestructura. 	<p>Población y muestra</p> <p>Población: 5000 contribuyentes 121 trabajadores</p> <p>Muestra: 30 usuarios 30 trabajadores</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?</p>	<p>institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.</p> <p>Identificar la relación entre el plan estratégico</p>	<p>La relación entre el plan operativo institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.</p>		<p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de valoración de Gestión Municipal • Cuestionario de Valoración de Satisfacción Ciudadana.
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019?</p>	<p>institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019.</p>	<p>La relación entre el plan estratégico institucional y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, 2019 es directa.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Medición
Gestión Municipal	Es el conjunto de recursos e instrumentos administrativos ejecutada por la administración local a través de los servidores municipales (Rezende & Castor, 2005).	La gestión municipal se mide con el Cuestionario de Gestión Municipal de Christian Pardo (2017) donde se evalúa el “Reglamento de Organización y Funciones” (ROF); el “Manual de Organización y Funciones” (MOF); el “Texto Único de Procesos Administrativos” (TUPA); el “Plan Operativo Institucional” (POI); y el “Plan Estratégico Institucional” (PEI).	Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	Planifica y organiza el ROF Ejecuta y controla el ROF Evalúa y reflexiona el ROF	1-8	Ordinal
			Manual de Organización y Funciones (MOF)	Planifica y organiza el MOF Ejecuta y controla el MOF Evalúa y reflexiona el MOF	9-16	
			Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA)	Planifica y organiza el TUPA Ejecuta y controla el TUPA Evalúa y reflexiona el TUPA	17-24	
			Plan Operativo Institucional (POI)	Planifica y organiza el POI Ejecuta y controla el POI Evalúa y reflexiona el POI	25-32	
			Plan Estratégico Institucional (PEI)	Planifica y organiza el PEI Ejecuta y controla el PEI Evalúa y reflexiona el PEI	33-40	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Medición
Satisfacción Ciudadana	“Es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio” (Traverso & Morais, 2004).	La satisfacción ciudadana se mide con el Cuestionario de Valoración de Satisfacción Ciudadana propuesta por Christian Pardo (2017), donde se mide el tiempo de atención, el rato en el servicio y la Infraestructura.	Tiempo de atención	Es adecuado a la hora del ingreso, ventanillas, áreas de atención, trabajadores, orientadores, procesos de atención	1-8	Ordinal
			Trato en el servicio	El trato de servicio de los trabajadores orientadores ventanillas y áreas de atención es adecuado	9-14	
			Infraestructura	El lugar de ubicación, espacio externo, acceso a la Municipalidad, equipamiento, distribución de ambientes, tamaño y organización de ambientes son adecuados	15-22	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	MEDICIÓN	ESCALA	CALIFICACIÓN
Gestión Municipal	Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	Planifica y organiza el ROF	1-8	8-16 Deficiente	Ordinal	1= Totalmente en desacuerdo
		Ejecuta y controla el ROF		17-24 Promedio		
		Evalúa y reflexiona el ROF		25-32 Eficiente		
	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Planifica y organiza el MOF	9-16	8-16 Deficiente		
		Ejecuta y controla el MOF		17-24 Promedio		
		Evalúa y reflexiona el MOF		25-32 Eficiente		
Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA)	Planifica y organiza el TUPA	17-24	8-16 Deficiente	40-80 Deficiente 81-120 Promedio 121-160 Eficiente	2= En desacuerdo	
	Ejecuta y controla el TUPA		17-24 Promedio			
	Evalúa y reflexiona el TUPA		25-32 Eficiente			
Plan Operativo Institucional (POI)	Planifica y organiza el POI	25-32	8-16 Deficiente			3= De acuerdo
	Ejecuta y controla el POI		17-24 Promedio			
	Evalúa y reflexiona el POI		25-32 Eficiente			
Plan Estratégico Institucional (PEI)	Planifica y organiza el PEI	33-40	8-16 Deficiente	4= Totalmente de acuerdo		
	Ejecuta y controla el PEI		17-24 Promedio			
	Evalúa y reflexiona el PEI		25-32 Eficiente			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	MEDICIÓN	ESCALA	CALIFICACIÓN
Satisfacción Ciudadana	Tiempo de atención	Es adecuado a la hora del ingreso, ventanillas, áreas de atención, trabajadores, orientadores, procesos de atención	1-8	8-16 Insatisfecho 17-24 Indiferente 25-32 Satisfecho	Ordinal 22-44 Insatisfecho 45-66 Indiferente 67-88 Satisfecho	1= Totalmente en desacuerdo
	Trato en el servicio	El trato de servicio de los trabajadores orientadores ventanillas y áreas de atención es adecuado	9-14	6-12 Insatisfecho 13-18 Indiferente 23-24 Satisfecho		2= En desacuerdo
	Infraestructura	El lugar de ubicación, espacio externo, acceso a la Municipalidad, equipamiento, distribución de ambientes, tamaño y organización de ambientes son adecuados	15-22	8-16 Insatisfecho 17-24 Indiferente 25-32 Satisfecho		3= De acuerdo
						4= Totalmente de acuerdo

Anexo 4: El instrumento de investigación**ESCALA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA – SSC**

Seudónimo: Sexo: Varón () Mujer () Edad:

Tipo de trámite:

Instrucción: A continuación, usted, encontrará un conjunto de preguntas que deberá contestar de la manera más sincera que lo caracterizan respecto a la satisfacción de la atención, servicio e infraestructura que tiene la municipalidad. Marque con un aspa (X) en el recuadro que aparece en el lado derecho, en la columna del número que usted considere tomando en cuenta lo siguiente:

Calificación:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

Nº	Ítem	1	2	3	4
01	Está de acuerdo con el tiempo de demora en la atención en el ingreso a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
02	Está de acuerdo con el tiempo de atención para llegar a ventanilla o el área a donde se dirige.				
03	Está conforme con el tiempo que demoran en atenderle en ventanilla o el área de atención.				
04	Se siente contento (a) con el tiempo de atención que brinda el trabajador o trabajadora del área.				
05	Está de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
06	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención en el ingreso a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
07	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en el área a donde se dirige.				
08	Considera que debe reducirse el tiempo de atención en todo el proceso de atención que le brinda la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
09	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
10	Está de acuerdo con el trato que recibe de los orientadores de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
11	Está de acuerdo con el trato que recibe de parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.				
12	Está de acuerdo con el trato que recibe de las personas a quienes solicita información.				
13	Está de acuerdo con el trato de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico en su conjunto.				

Calificación:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

Nº	Ítem	1	2	3	4
14	Considera que debe mejorar el trato de las personas que laboran en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
15	Está de acuerdo con el lugar de ubicación del Servicio de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
16	Está de acuerdo con el espacio externo que tiene la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
17	Está de acuerdo con el acceso que da a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
18	Está de acuerdo con el equipamiento que tiene la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
19	Está de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
20	Está de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
21	Está de acuerdo con la organización de los espacios de atención que brinda la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
22	Está de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL – QGM

Seudónimo: Sexo: Varón () Mujer () Edad:

Empleo o cargo:

Instrucción: A continuación, usted, encontrará un conjunto de preguntas que deberá contestar de la manera más sincera que lo caracterizan respecto al reglamento de organización y funciones, organización y funciones, procedimientos administrativos, operativo institucional y plan estratégico institucional. Marque con un aspa (X) en el recuadro que aparece en el lado derecho, en la columna del número que usted considere tomando en cuenta lo siguiente:

Calificación:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

Abreviatura:

ROF: Reglamento de Organización y Funciones

MOF: Manual de Organización y Funciones

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos

POI: Plan Operativo Institucional

PEI: Plan Estratégico Institucional

Nº	Ítem	1	2	3	4
1	Considera que está bien planificado el ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
2	Está de acuerdo con la organización del ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
3	Considera que se realiza bien la ejecución del ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
4	Está de acuerdo con el control que se realiza al ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
5	Considera que se realiza bien la evaluación del ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
6	Está de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
7	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del ROF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
8	Está de acuerdo con la socialización que se hace en torno al ROF y si esto permite la mejora de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
9	Considera que está bien planificado el MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
10	Está de acuerdo con la organización del MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
11	Considera que se realiza bien la ejecución del MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
12	Está de acuerdo con el control que se realiza al MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
13	Considera que se realiza bien la evaluación del MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				

Calificación:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 3 = De acuerdo
 4 = Totalmente de acuerdo

Abreviatura:

- ROF:** Reglamento de Organización y Funciones
MOF: Manual de Organización y Funciones
TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos
POI: Plan Operativo Institucional
PEI: Plan Estratégico Institucional

Nº	Ítem	1	2	3	4
12	Está de acuerdo con el control que se realiza al MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
13	Considera que se realiza bien la evaluación del MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
14	Está de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
15	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del MOF en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
16	Está de acuerdo con la socialización que se hace en torno al MOF y si esto permite la mejora de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
17	Considera que está bien planificado el TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
18	Está de acuerdo con la organización del TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
19	Considera que se realiza bien la ejecución del TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
20	Está de acuerdo con el control que se realiza al TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
21	Considera que se realiza bien la evaluación del TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
22	Está de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
23	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del TUPA en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
24	Está de acuerdo con la socialización que se hace en torno al TUPA y si esto permite la mejora de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
25	Considera que está bien planificado el POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
26	Está de acuerdo con la organización del POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
27	Considera que se realiza bien la ejecución del POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
28	Está de acuerdo con el control que se realiza al POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
29	Considera que se realiza bien la evaluación del POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
30	Está de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				

Calificación:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 3 = De acuerdo
 4 = Totalmente de acuerdo

Abreviatura:

- ROF:** Reglamento de Organización y Funciones
MOF: Manual de Organización y Funciones
TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos
POI: Plan Operativo Institucional
PEI: Plan Estratégico Institucional

Nº	Ítem	1	2	3	4
31	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del POI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
32	Está de acuerdo con la socialización que se hace en torno al POI y si esto permite la mejora de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
33	Considera que está bien planificado el PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
34	Está de acuerdo con la organización del PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
35	Considera que se realiza bien la ejecución del PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
36	Está de acuerdo con el control que se realiza al PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
37	Considera que se realiza bien la evaluación del PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
38	Está de acuerdo con la reflexión que se hace a partir y en torno al PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
39	Considera que está bien la socialización que se hace a partir del PEI en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				
40	Está de acuerdo con la socialización que se hace en torno al PEI y si esto permite la mejora de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 5: Validez y confiabilidad**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN MUNICIPAL****Prueba del Coeficiente de Alpha de Cronbach****Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:****Según George y Mallery (2003)****P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente****P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena****P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable****P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable****P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable****P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente****Tabla 13***Confiabilidad del Cuestionario de Gestión Municipal.*

Número de Ítems	Coeficiente de Alpha de Cronbach (p-valor)	Significancia	Nivel de Significancia
40	0,977	>	0,60

Entonces:

El p-valor (0,977) es mayor al nivel de significancia (0,60). Por lo tanto, es confiable.

Decisión:El “Cuestionario de Gestión Municipal” tiene un coeficiente de 0,977. Representando así, **confiabilidad excelente** con un 97,7% a favor.**VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA****Prueba de Validez Interna modalidad de Correlación Ítem - Test****Criterio para determinar la Validez del instrumento:****P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.****P-valor \geq 0,30 = El ítem aprueba.**

Tabla 14
Escala del Cuestionario de Gestión Municipal

ÍTEM	Correlación Ítem – Test	α si el Ítem es eliminado	DECISIÓN
Ítem 01	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 02	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
ítem 03	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 04	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 05	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 06	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 07	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 08	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 09	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 10	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 11	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 12	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 13	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 14	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 15	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 16	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 17	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 18	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 19	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 20	0,394	0,978	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 21	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 22	0,477	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 23	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 24	0,460	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 25	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 26	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 27	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 28	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 29	0,604	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 30	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 31	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 32	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 33	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 34	0,311	0,978	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 35	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 36	0,484	0,978	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 37	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 38	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 39	0,838	0,976	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 40	0,714	0,977	Aprobado por criterio Ítem -Test

Nota: Se aprueban los ítems porque superan a 0,30, por lo tanto, todos los ítems son válidos.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Prueba del Coeficiente de Alpha de Cronbach

Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor > 0,90 = La confiabilidad es **Excelente**

P-valor > 0,80 = La confiabilidad es **Buena**

P-valor > 0,70 = La confiabilidad es **Aceptable**

P-valor > 0,60 = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

P-valor > 0,50 = La confiabilidad es **Cuestionable**

P-valor < 0,50 = La confiabilidad es **Deficiente**

Tabla 15

Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Ciudadana.

Número de Ítems	Coeficiente de Alpha de Cronbach (p-valor)	Significancia	Nivel de Significancia
22	0,948	>	0,60

Entonces:

El p-valor (0,948) es mayor al nivel de significancia (0,60). Por lo tanto, es confiable.

Decisión:

El “Cuestionario de Satisfacción Ciudadana” tiene un coeficiente de 0,948.

Representando así, **confiabilidad excelente** con un 94,8% a favor.

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Prueba de Validez Interna modalidad de Correlación Ítem - Test

Criterio para determinar la Validez del instrumento:

P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.

P-valor \geq 0,30 = El ítem aprueba.

Tabla 16*Escala del Cuestionario de Satisfacción Ciudadana.*

ÍTEM	Correlación Ítem – Test	α si el Ítem es eliminado	DECISIÓN
Ítem 01	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 02	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
ítem 03	0,745	0,944	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 04	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 05	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 06	0,745	0,944	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 07	0,403	0,948	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 08	0,745	0,944	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 09	0,463	0,948	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 10	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 11	0,440	0,948	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 12	0,707	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 13	0,745	0,944	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 14	0,707	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 15	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 16	0,690	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 17	0,707	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 18	0,745	0,944	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 19	0,707	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 20	0,745	0,944	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 21	0,222	0,951	Aprobado por criterio Ítem -Test
Ítem 22	0,707	0,945	Aprobado por criterio Ítem -Test

Nota: Se aprueban los ítems porque superan a 0,30, por lo tanto, todos los ítems son válidos.

Anexo 6: Base de datos de la investigación

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda															
3 - CAT_TUPA 2 Visible: 14 de 14 variables															
	ROF	MOF	TUPA	POI	PEI	CAT_ROF	CAT_MOF	CAT_TUPA	CAT_POI	CAT_PEI	GESTIÓN MUNI CIPAL	CAT_GESTIÓN	SATISFACCIÓN CIUDADANA	CAT_SATISFACCIÓN	
1	20	23	19	19	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	105	Regular	57	Indiferente	
2	25	22	23	19	23	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	112	Regular	63	Indiferente	
3	21	24	24	24	14	Regular	Eficiente	Regular	Regular	Regular	107	Regular	60	Indiferente	
4	22	20	23	23	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	112	Regular	57	Indiferente	
5	22	24	21	23	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	114	Regular	51	Indiferente	
6	23	22	21	18	20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	104	Regular	51	Indiferente	
7	20	24	21	21	20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	106	Regular	57	Indiferente	
8	24	21	23	22	23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	113	Regular	50	Indiferente	
9	19	22	22	21	22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	106	Regular	51	Indiferente	
10	22	24	24	24	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	118	Regular	54	Indiferente	
11	21	21	20	23	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Ineficiente	109	Regular	34	Insatisfecho	
12	25	22	23	21	21	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	112	Regular	53	Indiferente	
13	22	24	21	23	21	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	111	Regular	51	Indiferente	
14	22	22	19	22	21	Regular	Eficiente	Regular	Regular	Regular	106	Regular	47	Indiferente	
15	18	24	26	24	23	Regular	Regular	Eficiente	Regular	Regular	115	Regular	53	Indiferente	
16	20	22	19	22	21	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	104	Regular	57	Indiferente	
17	25	24	23	22	21	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Eficiente	115	Regular	63	Indiferente	
18	20	21	23	21	23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	108	Regular	60	Indiferente	
19	22	22	23	23	22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	112	Regular	57	Indiferente	
20	22	23	23	23	23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	114	Regular	51	Indiferente	
21	23	23	23	25	24	Regular	Regular	Regular	Eficiente	Regular	118	Regular	51	Indiferente	
22	21	24	20	20	19	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	104	Regular	57	Indiferente	
23	25	22	23	23	24	Eficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	117	Regular	50	Indiferente	
24	20	19	23	23	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	109	Regular	51	Indiferente	
25	23	21	21	18	20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	103	Regular	54	Indiferente	
26	22	23	22	21	20	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	44	Ineficiente	34	Insatisfecho	
27	27	23	23	22	23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	118	Regular	53	Indiferente	
28	24	20	23	21	22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	110	Regular	51	Indiferente	
29	25	24	25	24	24	Eficiente	Regular	Eficiente	Regular	Regular	122	Eficiente	47	Indiferente	
30	15	19	23	23	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	104	Regular	53	Indiferente	
31															
32															
33															

Vista de datos Vista de variables

Anexo 7: Consentimiento informado

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO	
RECEPCION	
18 MAR. 2021	
N° Reg. 782	N° Folio: 01F
Hora: 10:08	Firma: 

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

SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE, GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO 2019.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA.

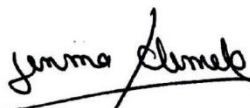
Por el presente los solicitantes **GAVILAN ROJAS MADYNES ILEITHS** con DNI: 71226251, y **CLEMENTE BERNARDO JENMA VALERIA** con DNI: 46882973; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la investigación titulada "GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO 2019", para que realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo, 24 de febrero del 2021

Atentamente;



GAVILAN ROJAS MADYNES ILEITHS
DNI N° 71226251
COD.MAT. A93687A



CLEMENTE BERNARDO JENMA VALERIA
DNI N° 46882973
COD.MAT. D04859E



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO

Por el desarrollo integral de Huamancaca Chico

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Municipalidad Distrital

AUTORIZA:

A las personas **GAVILAN ROJAS MADYNES ILEITHS** con DNI: 71226251, y **CLEMENTE BERNARDO JENMA VALERIA** con DNI: 46882973; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **“GESTIÓN MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO 2019”**, para que realicen la entrevista al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Huancayo, 05 de mayo del 2021

Atentamente;



[Firma]
CP. Juan Avila Zuniga
ALCALDE
Gestión Edil 2019 - 2022

HUAMANCACA CHICO

Av. 28 de Julio N° 1670 - Plaza Principal
Huamancaca Chico Chupaca
“Tierra de las Guindas”

E-mail: md.huamancacachico@gmail.com