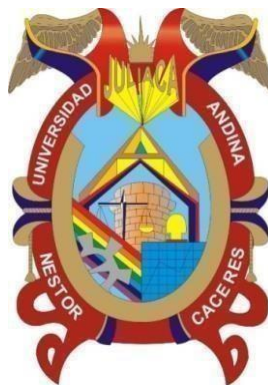




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN
EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN PÚBLICA**

**GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO
EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

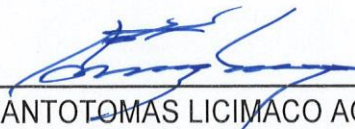
PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNGO MIEMBRO

: 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1204-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 17 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-14157** de fecha **04-10-2024** de **DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Segundo miembro : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * Asesor : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes 21 de octubre de 2024
- * Hora : 10:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 375-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 21 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-10627** de fecha 14 de agosto de 2024, del **Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)





RESOLUCIÓN N° 236-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 24 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7328** de fecha 18 de junio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO TESIS	
GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75463693
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-0229-2268
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Diana Margaret Quenaya Gutierrez** ...identificado con DNI Nro. **75463693** en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, AÑO 2024

Asesorado por: **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de noviembre del 2024


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Mi actual análisis lo dedico primordialmente a Dios, estando el conmigo me da la fuerza y salud para seguir con mi crecimiento personal.

A mi hija Isabel que siempre fue mi impulso a perseguir mis metas, a mi adorada familia por siempre apoyarme con todos mis proyectos.

Expresando mi gratitud a mis padres David y Antonia por estar siempre ahí para mí, a mis queridos hermanos, Katy, Wilson, Julio, Oscar, Jenifer.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UANCV y a mi tutor Aguilar Pinto Santotomas Licimaco por su paciencia y dedicación, sin sus correcciones y orientaciones, no habría logrado alcanzar esta tarea tan deseada. Agradezco profundamente su guía y consejos.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problema específico	2
1.3 Justificación del estudio	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general.....	4
2.2 objetivo específico.....	4

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación.....	5
3.1.1 A nivel internacional.....	5
3.1.2 A nivel nacional	9



3.1.3 A nivel regional	12
3.2 Bases teóricas	16
3.2.1 Gestión Publica	16
3.2.2 Satisfacción del ciudadano	21
3.3 Marco conceptual.....	24

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis General	26
4.2 Hipótesis Especifica	26
4.3 Variables.....	26
4.3.1 Variable independiente	26
4.3.2 Variable Dependiente	27
4.4 Operacionalización de Variables	27

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación	28
5.2. Método(s) aplicados a la investigación.....	28
5.3. Tipo de investigación	28
5.4. Nivel de investigación	28
5.5. Diseño de investigación	29
5.6. Población y muestra.....	29
5.6.1. Población.....	29
5.6.2. Muestra.	29



5.7. Técnica e instrumento	31
5.7.1. Técnica.....	31
5.7.2. Fuente.....	31
5.7.3. Instrumento.	31
5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	31
5.8.1. Confiabilidad.....	31
5.8.2. Validez de Instrumento.....	31
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	32
5.10. Contrastación de Hipótesis	32

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	38
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	51
ANEXO.....	55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	27
Tabla 2: Distribución de participantes.....	29
Tabla 3: Estadística de fiabilidad	31
Tabla 4: Medidas asimétricas,	33
Tabla 5: Medidas asimétricas	34
Tabla 6: Medidas asimétricas	35
Tabla 7: Medidas simétricas	36
Tabla 8: Prueba de normalidad	37
Tabla 9: Correlación de gestión pública con satisfacción del ciudadano.....	38
Tabla 10: Correlación de satisfacción del ciudadano con plan estratégico institucional.....	40
Tabla 11: Correlación de satisfacción del ciudadano con plan operativo institucional.....	41
Tabla 12: Correlación de satisfacción del ciudadano con presupuesto público.....	43



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Correlación de gestión pública y satisfacción del ciudadano	39
Fígura 2: Correlación de plan estratégico institucional y satisfacción del ciudadano.....	40
Figura 3: Correlación de plan operativo institucional y satisfacción del ciudadano.	42
Figura 4: Correlación de presupuesto público y satisfacción del ciudadano	43



RESUMEN

La pesquisa tiene el propósito de determinar el vínculo entre la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano en el área Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024. Para el trabajo de campo se trabajó con una muestra de 18 usuarios mayores de 18 años (hombres y mujeres) que acuden a la Municipalidad Provincial de San Román con más frecuencia. Se empleó el enfoque cuantitativo, un deductivo método y como tipo de pesquisa aplicada, se utilizó el nivel de pesquisa correlacional, el diseño del estudio fue no experimental. Para el avance de la pesquisa se realizó la técnica de encuesta. La Confiabilidad del instrumento se determinó por el análisis el SPSS de alfa de Cronbach, como resultado me dio que alfa de Cronbach = 0,246 el mismo que es calculado con Pearson con resultado de 24,7% teniendo una correlación positiva, con un p-valor calculado con TauB_K 0,536 (53,6%) es mayor al alfa 0,05; ($0,536 > 0,05$) por tal razón la relación de la gestión pública aplicado en satisfacción de los ciudadanos no es significativa.

PALABRAS CLAVE: Servicio de calidad, Gestión pública, Agrado del ciudadano.



ABSTRACT

The research aims to determine the link between Public Management and Citizen Satisfaction in the Logistics area of the Provincial Municipality of San Román, year 2024. For the fieldwork, a sample of 18 users over 18 years old (men and women) who frequently visit the Provincial Municipality of San Román was used. The quantitative approach was employed, using a deductive method and an applicative research type, utilizing a correlational research level. The study design was non-experimental. For the research advancement, the survey technique was used. The instrument's reliability was determined by SPSS analysis of Cronbach's alpha, resulting in Cronbach's alpha = 0.246, calculated with Pearson's result of 24.7%, indicating a positive correlation, with a P_value calculated with TauB_K 0.536 (53.6%) which is greater than alpha 0.05; ($0.536 > 0.05$), for this reason, the relationship between public management applied to citizen satisfaction is not significant.

KEY WORDS: Quality Service, Public Management, Citizen Delight.



INTRODUCCIÓN

El actual proyecto de investigación titulado "GESTIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD

DE SAN ROMÁN, AÑO 2024" su objetivo fundamental es hallar el vínculo entre Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística este estudio empezó gracias a la hipótesis que si la Gestión Pública predomina significativamente en la Satisfacción del ciudadano de ya que en el periodo moderno la gestión pública es una herramienta principal en los organismos del sector público de la misma manera renovar el cumplimiento de metas y calidad de prestación.

El actual estudio de la pesquisa se fracciona en ocho capítulos.

Cap. I: Descubrir la cuestión, exhibición de la situación enigmática, planteamiento de la cuestión y justificación de la indagación.

Cap. II: Hallamos la meta general y la meta específica.

Cap. III: Descubrimos, precedentes de indagación, hipotética referencia, fundamentos teóricos y por último el ámbito abstracto.

Cap. IV: Descubrimos la conjetura habitual, conjeturas determinadas y operacionalización de variables.

Cap. V: Hallamos los tramites metódicos de la pesquisa, como método, perspectiva, tipo, nivel, diseño, muestra y población. También se ve la técnica e mecanismo de recaudación, eficacia del mecanismo y confiabilidad, diseño de contrastación de conjetura y el trámite de los datos.



Cap. VI: Hallamos la compostura administrativa, actividad de la función presupuestaria, investigativa y financiamiento

Cap. VII: Encontramos la estructura tentativa de la tesis

Cap. VII: Encontramos las menciones bibliográficas

Concluyendo hallamos la matriz de consistencia, mecanismos y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, cuando volvemos la vista atrás a nuestro mundo desde una perspectiva histórica, lo que vemos es que los ciudadanos tienen mucho que criticar con respecto a la satisfacción con los servicios municipales. Conforme con la pesquisa de Fondo de Población de las Naciones Unidas (FNUAP): Ciertas municipalidades no son capaces de cumplir con las ascendentes expectativas de los residentes a la correcta falta de libertad económica y política, que conduce a luchas de poder y corrupción. Esta falta de control, porque se ha debilitado el recuento de la administración, es otra razón detrás del problema. Otros municipios carecen de recursos suficientes, mientras que otros tienen trabajadores sin experiencia en puestos importantes que afectan el rendimiento de servicios para la ciudad de San Román.

La gestión pública en el Perú hoy en día es muy escasa porque no hay gestores públicos muy bien capacitados en los municipios. También en la infraestructura del área de Logística un ambiente pequeño donde el personal no se puede desenvolver de manera fortuita. Así mismo el Municipio de San Román se ha visto afectado gracias a la pésima



capacidad de liderazgo obteniendo la molestia de la ciudadanía no logrando cumplir con un plan de trabajo, se mantiene inerte la capacidad de la gestión donde se omite el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI) y Presupuesto Público Institucional (PEI) por lo mismo es que se busca lograr una mejor satisfacción del ciudadano porque se observa la falta de compromiso, atención. disponibilidad con la ciudadanía. Lamentablemente no logran compensar todas las expectativas.

Es muy importante realizar un método de indagación para poder debatir en este caso se ara un cuestionario con su procedimiento software calcular la calidad en Gestión Publica en la Satisfacción del ciudadano. Por lo tanto, para poder ofrecer una atención de calidad y tener una alta satisfacción, es clave entender el soporte teórico y todo lo que implique detrás de ello. Sin los antecedentes no sería posible ver de manera efectiva el negativismo de la población con las entidades públicas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la Relación de la gestión pública y la satisfacción del Ciudadano en el área de

¿Logística en la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?

1.2.2 Problema específico

- a) ¿Cuál es la relación del Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área Logística en la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?



- b) ¿Cuál es la relación de el Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?
- c) ¿Cuál es la relación del Presupuesto Público en la Satisfacción del ciudadano en el área de Logística en la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?

1.3 Justificación del estudio

Es crucial llevar a cabo esta investigación para comprender de manera más congruente si la gestión pública en el área de logística de la Municipalidad Provincial de San Román tiene un efecto negativo o positivo en satisfacción del ciudadano durante su administración.

El producto de esta investigación apoyara a identificar medidas específicas a los inconvenientes encontrados dentro de la gestión pública y satisfacción ciudadana.

Para lograr los objetivos del estudio, emplearé el instrumento de pesquisa como la encuesta y su análisis mediante software. Esto permitirá calcular cómo la gestión pública actúa en la satisfacción de los ciudadanos en el área de logística de la Municipalidad.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Encontrar la relación de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024.

2.2 objetivo específico

- a) Encontrar la relación de Plan Estratégico Institucional y satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024.
- b) Encontrar la relación de Plan Operativo Institucional y satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024.
- c) Encontrar la relación de Presupuesto Público y Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 A nivel internacional

Metwally & Samir, (2024) Ellos elaboraron una pesquisa titulada “*Estimación de los indicadores de satisfacción ciudadana con los trabajos públicos urbanos para corregir la clase de vida en Sharm el-Sheikh*”. El Observatorio Urbano de la Gobernación del Sinaí del Sur diseñó una encuesta para evaluar el bienestar de los pobladores con los trabajos en la ciudad de Sharm el-Sheikh. La encuesta abarcó diversas categorías y servicios, como carreteras y tráfico, oficinas gubernamentales, seguridad, educación, salud, servicios públicos y culturales. Los resultados mostraron que, si bien hay una gran satisfacción con algunos servicios, también existen áreas de insatisfacción, como la necesidad de tutoría en escuelas, la escasez de médicos calificados en hospitales y la inadecuación de la red de servicios. La encuesta también reveló deficiencias en los servicios culturales de la ciudad. Es fundamental que las autoridades en Sharm el-Sheikh analicen los resultados y desarrollen planes para mejorar los servicios que han recibido críticas de los



ciudadanos, con la finalidad de incrementar la satisfacción y tranquilidad de la población.

Ali et al., (2024) en el artículo “*Si lo construyes, ¿vendrán? Análisis de las causas de éxito de los procedimientos de gestión del conocimiento en el grado público de Malasia*” se puede garantizar la fiabilidad de las variables aplicando la encuesta correspondiente dando por comprendido que la medición y la determinación, por lo tanto, se estimó la significación estadística de los coeficientes de trayectoria utilizando el método de Re muestreo bootstrap. En el sector público las organizaciones pueden aprovechar el estilo en Sistemas de Gestión del Conocimiento (KMS) para mejorar su eficacia y competitividad. Sin embargo, es decisivo identificar las causas que influyen en el éxito de KMS para implementar estrategias efectivas. Este estudio buscó definir la causa del sistema y organismos que afectan el éxito de KMS en el sector público, centrándose en el uso de KMS como escala de éxito. Se expone un prototipo conceptual basado en estudios previos y se probó mediante una encuesta transversal con empleados del sector público en Malasia. En los resultados se muestra que la calidad del contenido de conocimiento y el liderazgo son fundamentales para el éxito de KMS. La calidad del contenido de conocimiento influye en el uso de KMS a través del interés percibido y la satisfacción del usuario, mientras que el liderazgo afecta tanto la calidad del contenido de conocimiento como el uso de KMS. Se probaron doce hipótesis, y ocho fueron respaldadas. La solución sugiere que el sector público y sus organizaciones deben enfocarse en mejorar la calidad del



contenido de conocimiento y el liderazgo para maximizar el uso y el éxito de KMS.

Raicu et al.,(2024) la investigación exhaustiva en "*Gestión estratégica y táctica del almacenaje en la Logística de distribución*" en Romanía donde nos da a conocer que la demanda de almacenamiento puede variar con el tiempo, lo que provoca excedentes o carencias de capacidad, independientemente de la calidad de la planificación estratégica. Para minimizar estos efectos en la red logística de distribución urbana, es necesario implementar medidas tácticas y operativas. La gestión estratégica influye en la magnitud de estos excedentes o carencias, y su calidad impacta en la eficacia de las tareas de gestión en otros niveles. El diseño de almacenes es un tema delicado, y las decisiones tácticas pueden compensar las insuficiencias temporales de capacidad. La metodología presentada se basa en la correlación entre la decisión estratégica de establecer la capacidad de almacenamiento y la táctica de utilizar almacenes adicionales alquilados o públicos. El objetivo es minimizar los costos de almacenamiento alquilado. Se propone un modelo probabilístico para fundamentar el diseño de la capacidad de los almacenes propios. La capacidad del flujo de entrada y salida del almacén depende del número de muelles de acceso, que debe equilibrar los intereses de los operadores de almacén y transporte. Se busca optimizar el número de muelles y la capacidad de carga y descarga para minimizar costos.

Minoretti et al., (2024) en este artículo de investigación "*Gestión de carteras: el caso de Noruega en la Administración de Carreteras*



Públicas". El artículo analiza la gestión de carteras de proyectos para organizaciones en noruega también como la Administración de Carreteras Públicas, que maneja múltiples proyectos y carteras. Se identifican desafíos en la selección y gestión de carteras, y se destaca la importancia de incorporar la sostenibilidad como criterio. Se propone desarrollar una metodología transversal para incorporar la protección en la gestión de carreteras. Los hallazgos sugieren que la gestión de carteras activa puede poseer un efecto positivo como consecuencia de los objetivos sostenibles. Sin embargo, se reconocen limitaciones y se sugiere investigar más a fondo otros casos y carteras para desarrollar el tema. El estudio tiene implicaciones prácticas para la Administración en Noruega con sus Carreteras Públicas y otros actores que buscan integrar la sostenibilidad en su gestión de carteras.

Ochoa et al, (2022). Estudio del placer y fidelidad poblacional en el área urbana de Guayaquil: Desde el panorama de la calidad de los servicios públicos aplicando ecuaciones estructurales. Este estudio analiza cómo se sienten los ciudadanos y si se considera apropiado a las gobernabilidades y trabajos municipales, evaluando tanto el índole esperado como el percibido en el sector como el proyecto territorial, la asistencia de trabajos municipales y la administración ambiental. Utilizamos el software PLS para analizar las hipótesis y encuestamos a 521 ciudadanos representativos de la población. Los resultados muestran el placer y la fidelidad del poblador. Además, investigamos cómo el valor



percibido y la satisfacción influyen en el proyecto territorial y la facilidad, así como en la clase de los servicios municipales y la experiencia ambiental. También analizamos si hay diferencias significativas según el género, encontrando diferencias en dos hipótesis. El estudio revela que las políticas de los administradores territoriales impactan significativamente en el valor percibido, la satisfacción y la fiabilidad de los pobladores, lo que afecta su bienestar general. Identificamos áreas de progreso en gobernabilidades territoriales y trabajos municipales, como la confianza ciudadana, la condición del aire, el alumbrado de luz público también los servicios recreacionales como el deportivo. Conocer estas deficiencias permite a los políticos enfocar sus impulsos en acrecentar la calidad de subsistencia en los pobladores.

3.1.2 A nivel nacional

Quispe, (2023) hizo una pesquisa cuyo título fue *“Desempeño profesional y la moderna administración pública, administración del cambio y recuperación profesional en los organismos públicos, de la Región Callao – 2023”* teniendo como propósito en implantar la afinidad: la administración del cambio, la moderna administración pública y el desempeño profesional en organizaciones públicas de la Región Callao en el año 2023. La estrategia para el uso es básico, cuantitativo, de tajo transversal no experimental y descriptiva-correlacional se llevó a cabo un cuestionario con 200 participantes de entidades públicas, haciendo una encuesta como recopilación en la base de datos. Nos dio como consecuencia que la gestión pública está estrechamente relacionada al cambio de gestión (0.811) también con el cumplimiento laboral (0.719);



se logra mostrar una unión más sólida con el rendimiento competente con un valor de 0.871. Finalizando se puede decir la conexión entre la administración del canje, la nueva administración y la productividad que trabaja en organizaciones municipales del Callao es fundamental para fomentar la mejora de asistencia a los trabajos administrativos, respondiendo veraz al ciudadano; también se aconseja aumentar medidas con los ciudadanos para tener un entorno propicio.

Herrera, (2020) averiguo la *“Contenido del ciudadano y Protección ciudadana en la municipalidad distrital, Lambayeque”* esta pesquisa explora el vínculo entre las dos variables. Se aplicó una técnica básica con diseño transversal, correlacional y no experimental. Se realizo una encuesta a 384 pobladores, el cual fue aprobada por personal idóneo logrando aprobar su confiabilidad con la estadística de alfa de Crombach. El producto mostró una correlación intensa positiva en la protección ciudadana y contenido del ciudadano, obteniendo 0,812. Esto significa que cuando se renueva la seguridad ciudadana, es decir, se garantiza un ambiente fiable para la población, como conclusión se destaca la consideración, implementar políticas y estrategias que fomenten confianza en la población teniendo un efecto positivo y el confort de los pobladores.

Aparcana, (2020) busco la *“Contrataciones públicas y Administración de disputas digitales en estatales organizaciones públicas de Ica 2021”* siendo este el objetivo de esta pesquisa fue explorar la conexión en las dos variables. Se encamina un estudio descriptivo correlacional, no experimental, con un modelo de 52 colaboradores. Se



emplea un cuestionario para reunir datos a través de encuestas. Como consecuencia se evidencia que en gestión de competencias digitales tiene un nivel alto, con un 59,62%, y que en contrataciones públicas es también alto, con 73,08%. Se hayo una significativa relación y positiva moderada en las contrataciones públicas y competencias digitales, especialmente en dimensiones como aplicación de software, gobierno electrónico, tecnologías de la información y comunicación (TIC). El coeficiente de conexión de Spearman obtenida fue 0,5199, con un valor $p < 0,01$. Finalmente, se encontró una conexión positiva y significativa elevada en las contrataciones públicas y competencias digitales, lo que confirma la hipótesis alternativa.

Romani, (2020) en su "*Estudio del placer ciudadano en un concejo distrital de Junín, 2023*" se observó que este estudio busca comprender el placer de los pobladores sobre los servicios ofrecidos por la municipalidad distrital en Junín. Para lograrlo, se empleó un enfoque cualitativo, centrado en analizar las cualidades de la atención brindada por los trabajadores y elevando el placer de los pobladores. Se aplicó la teoría de Gosso y se realizaron entrevistas en profundidad con 5 ciudadanos que habían solicitado servicios municipales y 5 funcionarios públicos que trabajan en la entidad. Las entrevistas se guiaron con 10 preguntas abiertas y se procesaron utilizando el software ATLAS Ti versión 8. El rendimiento dio a conocer que la mayoría de los ciudadanos están insatisfechos con la clase de atención recibida, como los funcionarios no brindan una buena actitud ni comprenden las necesidades de los usuarios. Además, los funcionarios no están



preparados para manejar situaciones difíciles. Estos hallazgos sugieren que es necesario mejorar la atención al ciudadano y preparar a los funcionarios para ofrecer un servicio de mayor índole.

Bernaola, (2019) su estudio de *“Administración municipal de defensa y placer de los ciudadanos de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015”* se dedujo que según la investigación si la administración municipal tiene relación importante con la complacencia de los socios. Debido a la escasez en la base de datos residentes, se encuestó a 51 representantes de familias, seleccionadas intencionalmente, durante 12 horas en tres días. Se emplea un diseño no practico transversal con distinción conexión bilateral de Spearman, tratando de antecedentes cualitativos. Los mecanismos fueron verificados por personas idóneas y tanteo de confiabilidad Alfa de Crombach. Los resultados mostraron que la administración municipal en defensa del habitante es defectuosa en un 54,9%, mientras que la complacencia de los pobladores se distribuye entre satisfechos e insatisfechos con un 37,3%. La relación en administración municipal y complacencia de los habitantes es moderada (0,40) y significativa, no obteniendo una conexión beneficiosa en ambas variantes.

3.1.3 A nivel regional

Copari, (2024) en su pesquisa denominada *“Colisión de la gerencia estatal en la ejecución y valoración en la alteración publica en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodo 2017-2021”* este estudio tiene tres justificaciones importantes. Justificación teórica aporta el saber científico en el ambiente de la Administración Pública, actualizando y



enriqueciendo el testimonio teórico. La justificación metodológica y práctica. Se ha descubierto que la programación y planificación invirtiendo a largo plazo tiene un impacto directo en la efectividad del cumplimiento presupuestario de las inversiones. En otros términos, cuanto mejor se planifiquen y programen las inversiones, más eficiente será el uso del presupuesto. Además, se ha visto que en la fase de contratación y adquisición también están fuertemente vinculados con la ejecución del presupuesto. Esto significa que mejorar estos procesos puede llevar a una gestión más eficaz del presupuesto. En resumen, la planificación y programación efectivas, junto con procesos de contratación y adquisición eficientes, son clave para una gestión eficaz del presupuesto de inversiones en la municipalidad.

Mancilla, (2019) en la pesquisa llamada *“Inspección Interna y su Influir en Administración por producto de la Región Puno, Periodo 2015 – 2016”* al plantearnos el problema de cómo la inspección interna afecta en la administración por producto en las MPRP, donde se ha visto que hay una conexión significativa en la administración por resultados y inspección interna. Esto significa que ejecutar una eficiente inspección interna puede tener un efecto positivo en la gestión por resultados, lo que a su vez puede mejorar el importe del saldo, la realización de metas y propósitos. También, se encontró que el control interno aumenta la eficacia y economía en la gestión municipal. En resumen, el control interno es primordial para una gestión efectiva y eficiente en las municipalidades, y su implementación adecuada puede llevar a mejores resultados en gestión por resultados.



Calderón, (2019) en su pesquisa llamada *“Administración del importe activo e financiación colectiva en la Alcaldía de Chucuito Juli-Puno, 2016-2018”* planteándose en su proyecto las siguientes interrogantes ¿Cómo participan los miembros de la sociedad en la determinación sobre el presupuesto en Chucuito-Juli? ¿La administración de bienes públicos es eficiente, equitativa y transparente? ¿Cómo las inversiones públicas contribuyen a complacer a la sociedad con sus necesidades en Chucuito-Juli? con el producto, se ha demostrado que hay una conexión significativa en el presupuesto público y administración de bienes. Tanto como miembros de la comunidad logran participar de manera democrática en las determinaciones sobre presupuesto, representando a los grupos de la sociedad civil y priorizando las necesidades en la población. Sin embargo, La determinación que se logra tener es limitada dado a la falta de publicidad y también a la convocatoria de los procesos que se lleva en el presupuesto activo.

Yana, (2023) en su tesis *“Desempeño laboral y Gestión administrativa de los empleados de la alcaldía de Lampa, 2022”* la pesquisa sobre desempeño laboral y administración en gestión siendo una información valiosa para futuras pesquisas y ofrece un diagnóstico basado en la percepción de los trabajadores. Los resultados proporcionan datos que pueden ser utilizados para diseñar estrategias de mejora en instituciones públicas. La investigación utilizó métodos y técnicas rigurosos para medir la pesquisa con sus dos variables, demostrando su validez y confiabilidad. El trámite y los instrumentos utilizados pueden ser replicados por otros investigadores, contribuyendo al fundamento



metodológico de la indagación cuantitativa en este campo. La indagación reveló que, según la apreciación de los colaboradores, hay una conexión positiva en el desempeño laboral y gestión administración. Se encontró que: Una excelente administración en gestión se da con el mejor rendimiento laboral ($r = 0.781$). La planificación efectiva se relaciona con una afable realización ($r = 0.659$). La organización adecuada de los recursos humanos se relaciona con un virtuosa recuperación de trabajo ($r = 0.596$). La dirección efectiva, que incluye liderazgo y motivación, conectando con un buen cumplimiento laboral ($r = 0.724$). El producto adquirido sugiere que la gestión administrativa tiene que ser efectiva y crucial para un buen cumplimiento laboral en la municipalidad.

Valenzuela, (2018) presento su artículo sobre la "*Perspectiva de la moderna Gestión Pública en Latinoamérica*", la moderna administración pública se basa en experiencias empíricas y no tiene una teoría propia. Su implementación requiere voluntad política y un análisis específico de cada situación. Sin estrategias claras, la implementación puede fracasar y empeorar la situación. La insatisfacción ciudadana con la administración pública obliga a orientar la gestión hacia más y mejor servicio, evitando el mal uso de recursos. Una gestión pública efectiva puede detectar y prevenir la corrupción y el nepotismo, y lograr que los culpables rindan cuentas. Sin embargo, la nueva gestión pública puede no ser aplicable en todas las sociedades, lo que puede generar un desfase entre la administración pública y la legitimidad, debido a la falta de articulación entre las demandas ciudadanas y la eficacia en el manejo de recursos.



3.2 Bases teóricas

3.2.1 Gestión Pública

En el transcurso de nuestra vida todos hacemos gestiones, tramites ya sea de educación, trabajo y salud una compra o una venta.

Según Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC, 2018)

Gestionar se describe a el desarrollo de organizar, planificar, dirigir y controlar las acciones imprescindibles logrando alcanzar las metas y resolver problemas dentro de una organización. Esto implica:

- Identificar necesidades y demandas
- Establecer objetivos y metas
- Asignar recursos y tareas
- Coordinar y dirigir esfuerzos
- Evaluar y ajustar el progreso

Además, la gestión incluye establecer relaciones con otros actores sociales, como:

- Colaboradores y socios
- Clientes y usuarios
- Proveedores y contratistas
- Autoridades y reguladores
- Comunidad y sociedad en genera

El objetivo es trabajar de manera efectiva con estos actores para alcanzar las metas de la agrupación y satisfacer las carencias de las partes interesadas.

En este artículo de Taylor, (2021) con su obra "*The Principles of Scientific Management (1911)*" Taylor enfatizó la envergadura de la



productividad y la efectividad en la gestión, y su orientación científica sentó el origen para desarrollar la parte tórica en una nueva gestión. Su legado continúa influyendo en la forma en que las organizaciones se gestionan hoy en día que comprende de cuatro etapas las cuales son: planificar controlar, organizar, liderar con el fin de dar las tareas a las personas idóneas de cada área específica.

La Gestión Pública son las fases de la administración que se enfocan en la eficiencia de los bienes del estado logrando complacer las carencias de los habitantes y promoviendo el avance de nuestra nación. Involucra el reclutamiento de recursos propios, como: recursos humanos, financieros y materiales.

Para cambiarlos en bienes y servicios que beneficien a la sociedad. La Gestión Pública implica un círculo de operaciones que indaguen lograr los objetivos de los organismos públicos, alineadas con gubernamental política decretadas por el Poder ejecutivo.

- Administrar eficientemente los bienes.
- Complacer las carencias de la ciudadanía
- Fomentar el progreso
- Lograr los objetivos de los organismos públicos
- Implementar las legalidades gubernamentales

Es un proceso muy importante para el desarrollo del país.

Según Ortiz Marcos, (2020) la dirección pública, forma el organismo también de la administración pública, que inserta la modificación del vínculo entre el gobierno y la sociedad, esta incluye la implementación y planificación de políticas, también distribuye bienes y

servicios para lograr complacer la carencia de los pobladores también fomentando nuestro país.

En la opinión Chica-Vélez & Salazar-Ortiz, (2020) en la revista de Colombia Enternado analiza cómo la “Posnueva gestión pública” (p-ngp) influye en la gobernanza y la mejora. Compara la gobernanza tradicional con la p-ngp y reflexiona sobre cómo esta última puede reformar la gestión pública mediante nuevas formas de implementación de políticas, como el crowdsourcing.

Planeamiento Estratégico en la Administración Pública.

Según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN, (2023). Es la entidad metodológica que lidera el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico de manera colaborativa y traslucido, mejorando la vida de los habitantes y promoviendo el crecimiento sostenible. Para formular el Pesem, todas las políticas y planes del Sinaplan deben alinearse con la Visión del Perú al 2050.

Anderson (2018), el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico es el gestor que proporcionar principios esenciales en políticas públicas y su estructuración, el PEI y POI, tanto en los tres niveles de gestión, territorial, nivel sectorial y presupuestario que es importante.

La pesquisa consideró fundamental examinar esta inconstante teniendo en cuenta sus dimensiones como Plan Estratégicos Institucionales (PEI), los Plan Operativos Institucionales (POI) y el Presupuesto público.

3.2.1.1 Dimensiones de Gestión Pública



a) Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2023 - 2028, describe las principales gestiones, tácticas que permiten desarrollar y favorecer el trabajo que realiza el gobierno por el progreso del país.

De acuerdo a la escasez de la población, la actualización del PEI tiene que ser constante y ver cómo evoluciona lo planificado y así verifican el cumplimiento de la meta. (PEI, 2023).

Según Briceño Graus & Távara Rodríguez, (2018) el plan estratégico institucional es muy primordial en los municipios ya que favorece de una manera positiva en la sociedad aportando con el progreso en la condición de vida contribuyendo significativamente la administración pública.

Para Orlando, (2024) Tenemos elementos como los objetivos estratégicos institucionales, visión y misión estos son los que incorporan la planificación institucional.

Para Mendoza (2013) Liderazgo, objetivos estratégicos y visión son los elementos para la administración institucional de las entidades públicas en un plan estratégico.

b) Plan Operativo Institucional

El Plan Operativo Institucional (POI) organiza las tareas y requerimientos ineludibles para realizar las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI). Esto incluye la programación de costos, física y financiera, estableciendo metas mensuales para alcanzar los objetivos del PEI.



El POI es el proyecto de planificación en la brevedad de tiempo, con una duración de un año. Si logra sus objetivos, también tenemos lo que es a largo plazo, con la planificación estratégica con los objetivos y las metas establecidas. La producción y prestación de servicios se llevan a cabo mediante la mejora continua y priorización de actividades operativas, así como la incorporación de nuevas actividades e inversiones. (Cenares, 2024).

Según Pérez & Gardey (2013), es un documento el plan operativo que detalla las acciones y movimientos que realizará una entidad, las responsabilidades de los participantes en la venta de servicios y elaboración. A si mismo las metas al concluir cada etapa específica. Se compone de diversos procedimientos: Se realizarán Planificación, Formulación de tiempo y seguimiento

c) Presupuesto Público

El presupuesto público es una fuente clave muy importante que desempeña diversas funciones sociales, políticas y económicas logrando la mejora del estado y el bienestar de los habitantes mediante la gestión y contabilidad, El ministerio de economía y Finanzas proporcionan información detallada sobre el proceso de aprobación de presupuesto facilitando el acceso a datos actualizados para las autoridades, medios y el público en general en su portal web.

Es un gasto activo que está destinado un gasto necesario terminando este por concretarse (Julián Pérez Porto y María Merino,2022)

(Rodríguez & Arturo, 2018) nos da a entender que el presupuesto público es crucial para que los gobiernos territoriales puedan cumplir sus programas y objetivos de desarrollo, satisfaciendo las necesidades esenciales de la población. La satisfacción de estos sistemas, la creación de patrimonios y servicios públicos es fundamental, especialmente en el momento que los recursos son limitados para ello se tiene que cumplir las etapas de formulación ejecución y control.

3.2.2 Satisfacción del ciudadano

El placer del ciudadano es la plenitud que puede llegar a tener una persona al realizar alguna actividad ya sea una compra, servicio.

De acuerdo con Guillén, (2022) El análisis de la población respecto a su satisfacción con la conexión a procedimientos y función del gobierno digital se lleva a cabo con frecuencia a través de encuestas, ya que permite evaluar una variedad de indicadores de satisfacción. Tenemos varios tipos de encuesta como portal web, MSJ, llamadas. Las entrevistas presenciales y el autorregistro requieren una muestra previa y permiten generalizar resultados o detectar tendencias. Se aplica en realizar cuestionarios macro, las cuales examinan una variedad de servicios, que permiten conocer, por ejemplo, cuáles son los trámites más requeridos; además, pueden ser relacionadas con la evaluación de un servicio específico, es decir, pueden estar vinculadas a cada trámite o específicas del servicio.

Philip kotler (2006), define el nivel placer del comensal, se aprecia viendo su altura de fidelidad de una persona que se caracteriza por

igualar a la eficiencia del servicio que se brinda o producto cumpliendo sus expectativas.

3.2.2.1 Dimensiones de satisfacción del ciudadano

a) Atención al cliente

Para la Gestión pública en cada municipio o entidad del estado el ciudadano u usuario busca una buena atención que logre satisfacer sus necesidades.

Hamond M, (2024) nos dice que son las acciones que se tiene que hacer para optimizar el agrado del usuario, resolviendo sus dudas o inconvenientes siendo esta eficaz y rápida. Que esto se puede hacer de una manera más sencilla si se realiza encuestas para mejorar la calidad de servicio ofrecido.

Nos dice Solano (2017) que la consideración brindada al usuario se demuestra en atender a los ciudadanos, ya sea de forma física o virtual. Es más que solo ofrecer un servicio; se trata de priorizar y resolver sus problemas. Los indicadores de gestión se enfocan en la satisfacción y en solucionar dificultades. Asimismo, es necesario reconocer los problemas frecuentes que la ciudadanía presenta y perseverar en abordarlos de manera adecuada.

b) Seguridad

Según el Editorial Atecé, (2020) nos dice que la seguridad es estar sin cuidado, como personas nos tenemos sentir a salvos con la ausencia de riesgos o peligros en el recorrido de nuestra vida. En el caso de una constitución esta se resume en beneficio que valora el patrimonio y la libertad de vida. Esta es una de las necesidades la “necesidad de déficit”



siendo una de los requisitos de la pirámide de Maslow para dar mayor aprovechamiento al ser humano hay que cuidarlo.

Vázquez sinónimo (2020), alude que la protección es la credulidad que relacionan a los trabajadores generalmente en empresas y exponiendo conocimientos transparentes, ofreciendo la consideración apropiada y sobre todo brindar las destrezas imprescindibles logrando ofrecer la protección, al segundo de brinda un bien o al instante de dar una atención.

c) Capacidad de respuesta

El personal es el tema primordial para el mejoramiento de la eficiencia y rendimiento en el ambiente sindical en diferentes contextos, las capacitaciones del personal en hipermercados teniendo un impresión positiva en el rendimiento empresarial.

La capacitación es un medio fundamental para desarrollar la noción y capacidades del trabajador, lo cual beneficia tanto a los trabajadores como a la organización.

La capacitación y el progreso del personal, especialmente en pequeñas empresas y universidades, ayudan a mejorar el rendimiento en el trabajo y la gestión del equipo de trabajo.

Como resumen, la capacitación del personal es un instrumento clave para renovar el rendimiento, el cumplimiento y la condición de los servicios en diversos sectores y organizaciones.

Reyes (2018), La capacidad de respuesta es la aptitud del trabajador para asistir a los parroquianos de manera rápida y eficiente.



Es esencial tener siempre la disposición de ayudar, estar preparados para resolver problemas y atender solicitudes.

3.3 Marco conceptual

Gestión

La gestión implica todas las acciones y trámites necesarios para dirigir una labor o obtener una meta. En resumen, es el proceso de realizar los pasos necesarios para resolver un problema o completar un proyecto.

Planeamiento Estratégico en la Administración Pública

La propuesta estratégica en el sector público ayuda a identificar los cambios necesarios en la administración pública y proporciona una guía para implementar esos cambios en la gestión.

Gestión Pública

Se trata de un compuesto de procedimientos y mecanismos diseñados para acrecentar la realización de la organización administrativa. Aunque la descripción parece simple, en realidad implica desafíos más complejos de lo que aparenta.

Capacitación del personal

Es una de las maneras que se otorgan a los estudiantes, los conocimientos y las capacidades que necesitan para ser muy eficientes en su trabajo.



Presupuesto Publico

Es un análisis que evalúa los procesos productivos y financieros de una empresa, calculando el flujo de recursos como dinero, tiempo, materiales, maquinaria y espacio en el sector público.

Servicio de Atención al Ciudadano

Es lo primordial al interactuar virtual o presencial en la sociedad, permitiéndonos a los pobladores consultar nuestros requerimientos con los asociados en el sector público o privado con el servicio que presta la entidad.



CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis General

La relación de Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la M. P.S.R, año 2024, es positivo y significativo.

4.2 Hipótesis Especifica

- La relación de el Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, es positivo y significativo.
- La relación de el Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, es positivo y significativo.
- La relación del Presupuesto Público y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, es positivo y significativo.

4.3 Variables

4.3.1 Variable independiente

Gestión pública

Dimensiones

- Plan estratégico institucional
- Plan operativo institucional

- Presupuesto público

4.3.2 Variable Dependiente

Satisfacción del ciudadano

Dimensiones

- Atención al cliente
 - Seguridad
 - Capacidad de respuesta

4.4 Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión pública Ortiz. (2017)	Plan Estratégico Institucional	*Misión *VISION *Objetivos Estratégicos *Planificación
	Plan Operativo	*Formulación de tiempo.
	Institucional	*Seguimiento *Formulación
	Presupuesto Público	*Ejecución *Control
Satisfacción del ciudadano Philip Kotler (2006)	Atención al cliente	*Confianza *Seguridad *Transparencia
	Seguridad	*Entrega en el plazo *Reconocimiento y resolución del problema
	Capacidad de respuesta	*Disponibilidad *Mejoramiento

____Nota. Elaboración según: Ortiz, (2017) y Philip Kotler (2006)



CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

Se empleo un enfoque cuantitativo en esta pesquisa, permitiendo examinar el producto de la encuesta a los colaboradores mediante cuestionarios, y validar la hipótesis con tablas y gráficas estadísticas, según. Hernández et al. (2018).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

La técnica utilizada es hipotético-deductivo porque en el proceso se parte de una hipótesis que permite dar una conclusión verdadera o falsa en la hipótesis, la técnica utilizada es a partir de una relación general hacia un contexto específico.

Rodríguez & Pérez (2007)

5.3. Tipo de investigación

Empleándose una pesquisa de tipo aplicativo en este estudio, utilizando el conocimiento adquirido para resolver problemas identificados. Murillo (2008)

5.4. Nivel de investigación

El estudio tiene una importancia correlacional como su determinación y se encuentra entre las dos variables mencionadas

anteriormente (gestión pública y satisfacción al ciudadano). Hernández et al. (2014)

5.5. Diseño de investigación

Esta pesquisa utiliza el diseño no experimental transversal, mostrando que no se hizo un experimento controlado y se recopilaron datos en un solo punto en el tiempo. Esto permite describir características y fenómenos actuales sin buscar relaciones causales. Pino (2010).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La pesquisa incluye a 19 ciudadanos mayores de 20 años, en perseverante conexión con la municipalidad y el personal de Logística, que contribuyen al crecimiento de la Provincia de San Román.

Tabla 2: Distribución de participantes.

PARTICIPANTES	CANTIDAD
1. SUB GERENTE DE LOGISTICA	1
2. PERSONAL CAS	3
3. PROVEEDORES	6
4. TECNICOS ADMINISTRATIVOS	4
5. CONTRALORIA MUNICIPAL	5
TOTAL:	19

Nota: Área de Logística de la M.P.S.R.

5.6.2. Muestra.

La muestra de la investigación es el muestreo probabilístico aleatorio son los sujetos a presentar y responder el cuestionario.



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

N

=

Po

bla

ció

n

n

=

M

ue

str

a

Z = Nivel de confianza

95% = 1,96 P = Proporción

de acierto 50% = 0,50 q =

Proporción de no acierto

50% = 0,50 e =

Error 5% = 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{19 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(19 - 1) + 1.96^2(0.50 * 0.50)} = 18$$

La muestra comprende de 18 ciudadanos del Área de Logística de la M. P.S.R, los cuales serán sometidos a una encuesta.

5.7. Técnica e instrumento

5.7.1. Técnica.

Se utilizó la táctica de sondeo para llevar a cabo la investigación.

5.7.2. Fuente.

Se recopilaron datos primarios y se complementaron con trabajo de campo.

5.7.3. Instrumento.

Utilizando un cuestionario con el nivel de Likert como instrumento de medición.

5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento

5.8.1. Confiabilidad.

Utilizando el estudio estadístico Alfa de Cronbach (Vara, 2012) con el software SPSS.

Tabla 3: Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.246	16

5.8.2. Validez de Instrumento.

El mecanismo fue corroborado por un experto.



5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La pesquisa llamada “Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano en el Área de Logística de La Municipalidad Provincial de San Román, año 2024” se elaboró del 5 al 26 día de Julio del 2024. Se realizó trabajo de campo y se tabularon los datos en el sistema estadístico IBM SPSS para su interpretación.,.

5.10. Contrastación de Hipótesis

Se utilizará el TauB_K para contrastar.

Contrastación de hipótesis general

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de la gestión pública aplicado en la satisfacción del ciudadano en el área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, no es significativo.

Ha: La relación de la gestión pública aplicado en la satisfacción del ciudadano en el área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, es significativo.

2. Nivel de confianza

Alfa, $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Estadístico de prueba

Se calculará con el estadístico de TauB_K.

4. Cálculo de P-valor

Tabla 4: Medidas asimétricas,

	Medidas simétricas		Error	
	Valor	T estándar asintótico ^a	Sig. aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por TauB_K.	.130	.210	.619	.536
N de casos válidos	18			

a. No se considera la hipótesis nula.

b. Utilizamos el error stand asintónico, asumiendo la hipótesis nula.

5. Decisión

El P-valor calculado con TauB_K 0,536 (53,6%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la conexión de gestión pública aplicado en satisfacción de los ciudadanos en el área de Logística de la MPSR, año 2024, no es significativo.

Contrastación de hipótesis específico 1

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan estratégico institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, no es significativo.

Ha: : La relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan estratégico institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, es significativo.

2. Nivel de confianza

Alfa, $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Estadístico de prueba

Se calculará con el estadístico de TauB_K

4. Cálculo de P-valor

Tabla 5: Medidas asimétricas

Ordinal por TauB_K	Medidas simétricas	
	Valor	Error
	T	Sig
	estándar asintótico ^a	aproximada ^b aproximada
ordinal	.245	.202
		1.201
		.230
N de casos válidos	18	

a. No se considera la hipótesis nula.

c. Utilizamos el error stand asintónico, asumiendo la hipótesis nula.

5. Decisión

El P-valor calculado con TauB_K 0,203 (20,3%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación satisfacción del ciudadano aplicado en el plan estratégico institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, no es significativo.

Contrastación de hipótesis específico 2

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan operativo institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, no es significativo.

Ha: La relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan operativo institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, es significativo.

2. Nivel de confianza

Alfa, $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Estadístico de prueba

Se calculará con el estadístico de TauB_K

4. Cálculo de P-valor

Tabla 6: Medidas asimétricas

Medidas simétricas				
Ordinal por TauB_K ordinal	Valor	Error		
	T estándar asintótico ^a	Sig. aproximada ^b	aproximada	
	-	.169	-1.708	.088
	.289			
N de casos válidos	18			

a. No se considera la hipótesis nula.

b. Utilizamos el error stand asintónico, asumiendo la hipótesis nula.

5. Decisión

El P-valor calculado con TauB_K 0,088 (8,8%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan operativo institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, no es significativo.

Contrastación de hipótesis específico 3

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el presupuesto público del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, no es significativo.

Ha: La relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el presupuesto público del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, es significativo.

2. Nivel de confianza

Alfa, $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Estadístico de prueba

Se calculará con el estadístico de TauB_K

4. Cálculo de P-valor

Tabla 7: Medidas simétricas

Medidas simétricas				
Ordinal por TauB_K	Valor	Error		
	T	Significación		
	estándar	aproximada ^b aproximada		
	asintótico ^a			
ordinal	.334	.170	1.969	.049
N de casos válidos	18			

a. No se considera la hipótesis nula.

b. Utilizamos el error stand asintónico, asumiendo la hipótesis nula.

5. Decisión

El P-valor calculado con TauB_K 0,049 (4,9%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el presupuesto público del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, es significativo.

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Prueba normalidad

Nivel de correlación

Tabla 8: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístic o	gl o	Sig.	Estadístic	gl	
GESTION_PUBLICA	.104		18 .200*	.970	18	.796
SATISFACCION_DE L_CIUDADANO	.149		18 .200*	.975	18	.880

* Esto representa un límite inferior de la verdadera significación.

a. Corrección de sig de Lilliefors

Nota. Cálculo de prueba de normalidad, apuntes de trabajo de campo.

INTERPRETACIÓN

El p-valor es 0,796 (79,6%) y 0,880 (88%), respectivamente el que por una variable menor al 0,05 (5%), dado que los apuntes no siguen una repartición normal, se utilizarán métodos de estadística paramétrica, el mismo que será calculado con el estadístico de Pearson.

Nivel de correlación

Según la jerarquía del coeficiente de correlación según Karl Pearson citado por (Stevenson, 2005); el mismo que también cita (Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, 2014, lo que nos indica que:

- 1,00 = Corr Negat. Perf.
- 0,90 = Corr Negat. Muy fte
- 0,75 = Corr Negat. Cons.
- 0,50 = Corr Negat. M.
- 0,25 = Corr Negat. Déb.
- 0,10 = Corr Negat. Muy déb.
- 0,00 = No existe correlación
- +0,10 = Corr Pos. Muy déb.
- +0,25 = Corr Pos. Déb.
- +0,50 = Corr Pos. M.
- +0,75 = Corr Pos. Cons.
- +0,90 = Corr Pos. Muy fte.
- +1,00 = Corr Pos. Perf.

6.1. Presentación de resultados.

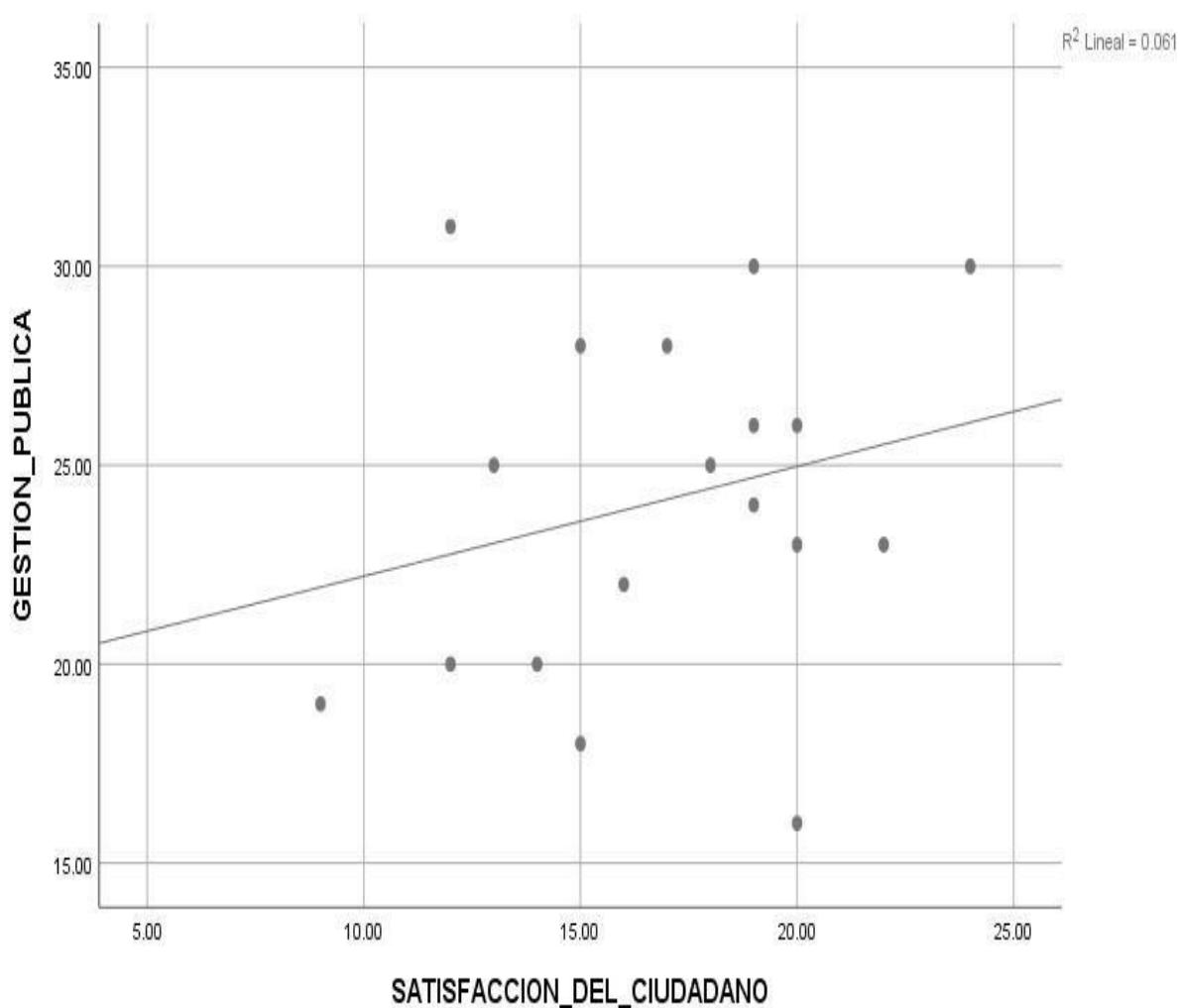
Objetivo general.

Tabla 9: Correlación de gestión pública con satisfacción del ciudadano.

		Correlaciones	
		GESTIÓN_ PÚBLICA	SATISFACCIÓN_ N_DEL_CUIDADANO
GESTIÓN_PÚBLICA	Corr. de Pearson	1	.247
	Sig. (bilateral)		.322
SATISFACCIÓN_DEL_CIU- UDADANO	<u>N</u>	18	18
	Corr. De Pearson	.247	1
	Sig. (bilateral)	.322	
	<u>N</u>	18	18

Nota. Datos de estudio de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

Figura 1: Correlación de gestión pública y satisfacción del ciudadano



Nota. Datos de trabajo de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

INTERPRETACIÓN

Según el cálculo con el estadístico Pearson, tiene una correlación de 24,7% la variable gestión pública con la satisfacción del ciudadano, es una correlación positivo débil.

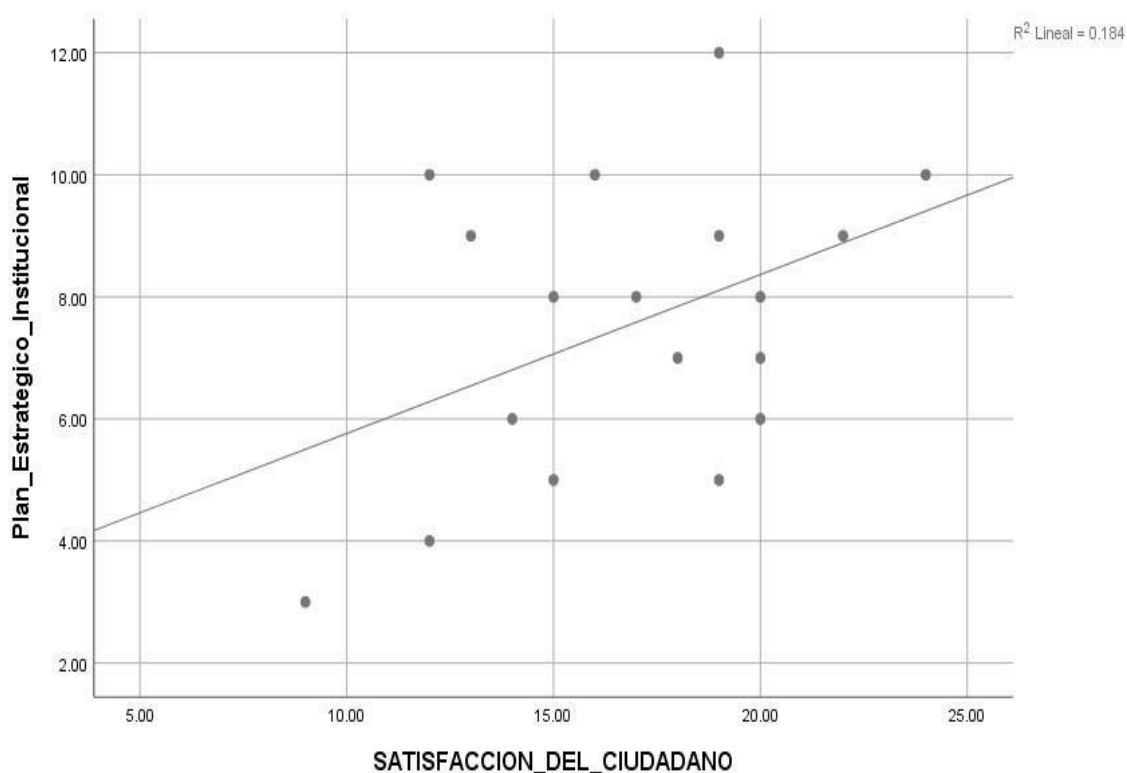
Objetivo específico 1

Tabla 10: Correlación de satisfacción del ciudadano con plan estratégico institucional.

Correlaciones			
	SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Plan_Estratégico Institucional	
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Corr de Pearson	1	.429
	Sig. (bilateral)		.076
Plan_Estratégico Institucional	Corr de Pearson	.429	1
	Sig. (bilateral)	.076	
	N	18	18

Nota. Datos de trabajo de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

Figura 2: Correlación de plan estratégico institucional y satisfacción del ciudadano.



Nota. Datos de trabajo de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

INTERPRETACIÓN

Según el cálculo con el estadístico Pearson, tiene una correlación de 42,9% la satisfacción del ciudadano con plan estratégico institucional, el cual tiene una correlación positivo débil.

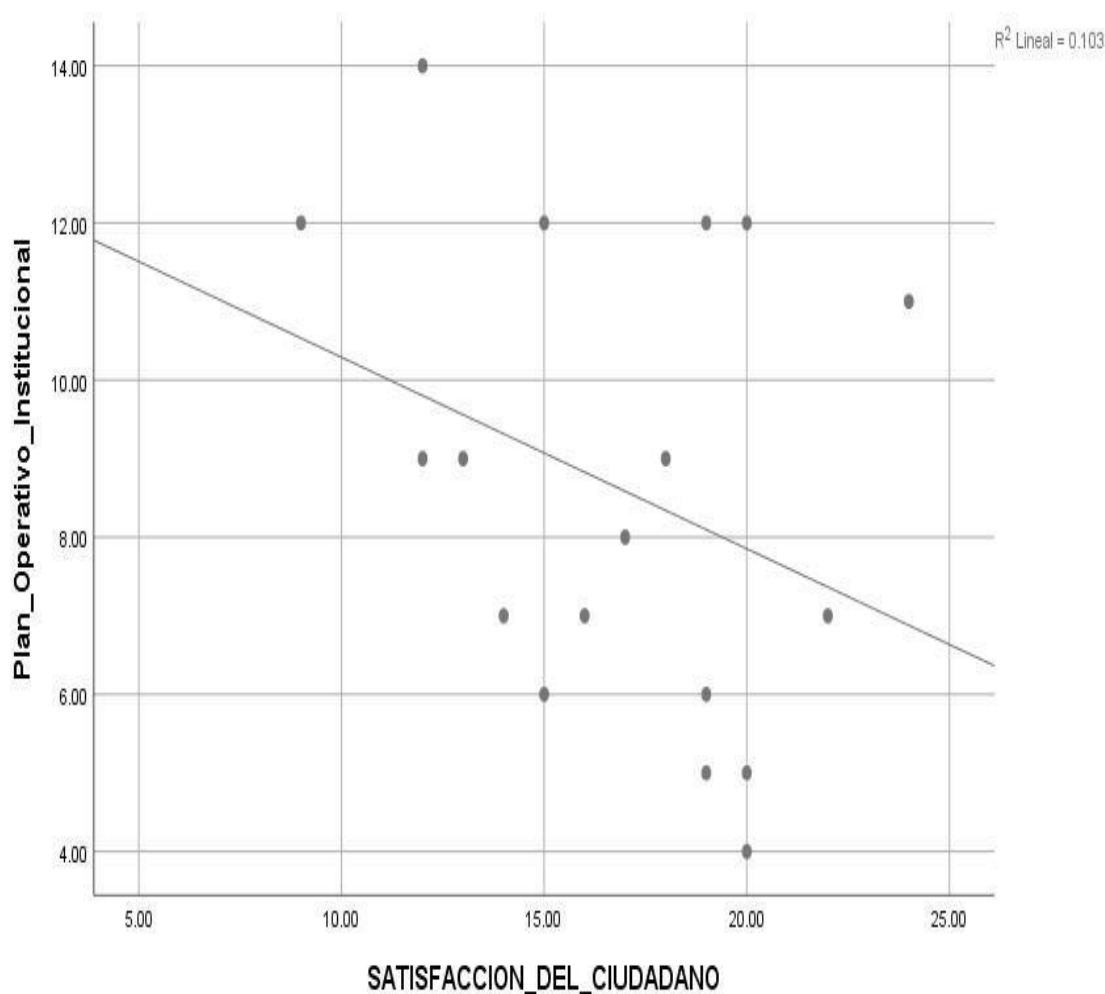
Objetivo específico 2

Tabla 11: Correlación de satisfacción del ciudadano con plan operativo institucional.

		Correlaciones		
		SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Plan Operativo Institucional	
Satisfacción del Ciudadano	Corr de	1		
	Pearson			-.322
	<u>Sig.</u> (bilateral)			<u>.193</u>
Plan Operativo Institucional	<u>N</u>	<u>18</u>	<u>18</u>	
	Corr de	-.322		1
	Pearson			
	<u>Sig.</u> (bilateral)		<u>.193</u>	
	<u>N</u>	<u>18</u>	<u>18</u>	

Nota. Datos de trabajo de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

Figura 3: Correlación de plan operativo institucional y satisfacción del ciudadano.



Nota. Datos de trabajo de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

INTERPRETACIÓN

Según ese cálculo con el estadístico Pearson, tiene una correlación de 32,2% la variable plan operativo con la satisfacción del ciudadano, conserva una correlación negativa débil.

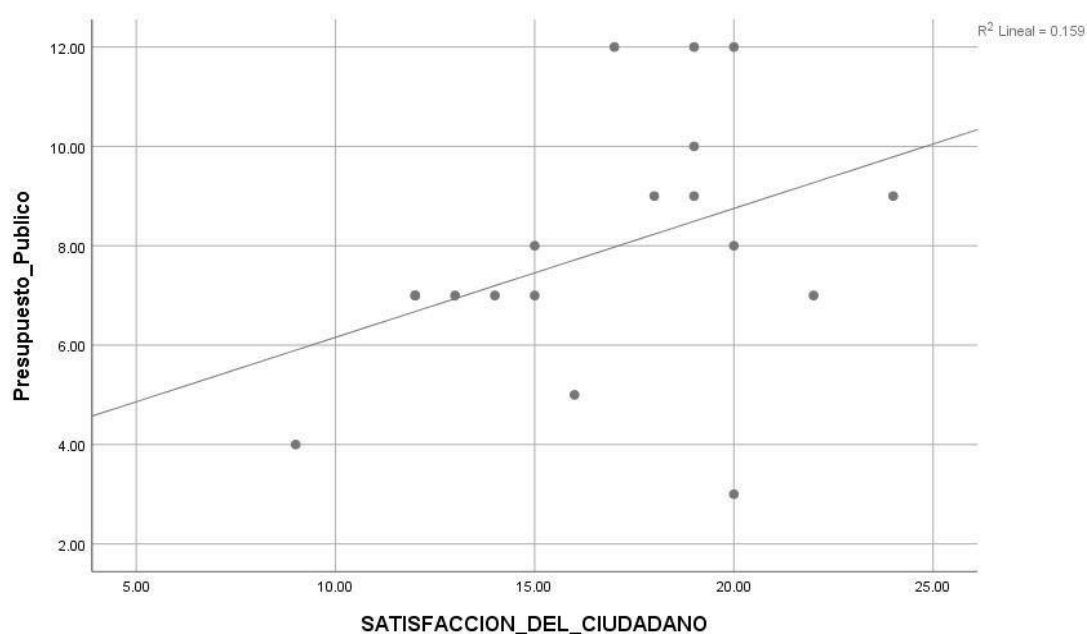
Objetivo específico 3

Tabla 12: Correlación de satisfacción del ciudadano con presupuesto público.

Correlaciones			
		SATISFACCI	Presupuesto Público
		ON_DEL_CIU	
		DADANO	
SATISFACCIÓN_DEL_CIUADANO	Corr de Pearson	1	.398
	Sig. (bilateral)		.102
Presupuesto Público	<u>N</u>	<u>18</u>	18
	Corr de Pearson	.398	1
	<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>.102</u>	<u>18</u>
	<u>N</u>		18

Nota. Datos de estudio de campo de fecha 05 julio a 30 julio.

Figura 4: Correlación de presupuesto público y satisfacción del ciudadano



Nota. Datos de trabajo de campo de fecha 05 julio a 30 julio



INTERPRETACIÓN

Según el cálculo con el estadístico Pearson, tiene una correlación de 39,8% la variable presupuesto público con satisfacción del ciudadano, habiendo una correlación positivo débil.

6.2. Discusión de resultados

La actual pesquisa posee como meta principal determinar la Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano del área de Logística de la M.P.S.R, año 2024. El propósito general llevo a descubrir el vínculo de gestión pública y satisfacción del ciudadano. Además, conforme con las respuestas adquiridas a través de la prueba de Pearson, se aprecia que se tiene una correlación de 24,7% la variable gestión pública con la satisfacción del ciudadano, el cual tiene una correlación positivo débil.

Se confirma que hay una correlación positiva debil entre las dos variables, indicando que están asociadas y varían juntas. Según Ortiz (2020), las entidades gubernamentales deben proporcionar recursos y trabajos públicos que beneficien a los habitantes, optimizando la atención en la Administración Pública. Esto asegura que todos los habitantes reciban asistencia de calidad. Por ello, la Gestión Administrativa es crucial para la satisfacción ciudadana.

Examinar el impacto del Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano del área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, de definir las consecuencias que obtuvimos empleando la prueba de Pearson, se pudo hallar que el Plan Estratégico Institucional cambia en la Satisfacción del Ciudadano dando el valor de 42,9%, el cual tiene una correlación . Plan estratégico y la variable Satisfacción del



Ciudadano, siendo primordial saber que el municipio no nos brinda oportunamente el Plan Estratégico Institucional con el cual se laborara en el periodo de su gestión. Como conclusión, se aceptará la primera suposición determinada, la cual nos da a conocer que el Plan Estratégico Institucional no es significativa en la Satisfacción del Ciudadano del área de Logística de la M.P.S.R, año 2024, Se concluye que las dos variables no están afiliadas y que cambian en forma conjunta, se podría decir que los hallazgos se parecen a la pesquisa que hizo Romero (2020).

Examinar el impacto del Plan Operativo Institucional la Satisfacción del Ciudadano del área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024, por lo consiguiente se tiene los resultados obtenidos utilizando la prueba de Pearson, se demostró que la dimensión Plan Operativo Institucional influye en la Satisfacción del Ciudadano, teniendo el valoración de significancia tiene una correlación de -32,2%, resultado que nos da a conocer que no existe un cambio significativo en las dos variables: Satisfacción del Ciudadano, Plan Operativo Institucional, Pérez & Gardey (2020), Un Plan Operativo Institucional es un escrito que detalla los procedimientos a seguir por la compañía y las medidas que deberán tomar los individuos involucrados en la tarea de ventas de servicio y elaboración, logrando las metas que se pretenden lograr al concluir una fase específica.

Examinar el impacto del Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano del área de Logística de la municipalidad provincial de San Román, año 2024, por lo consiguiente tengo los hallazgos obtenidos a través de la prueba de Pearson, se demostró que el Presupuesto Público



influye de una manera significativa en la Satisfacción del Ciudadano, teniendo una correlación de 39,8, Rodríguez & Arturo (2019), nos dicen que el principal instrumento del manejo del estado viene a ser el Presupuesto Público. Donde se puede ver que se precisa la distribución y mecanismos cada año de las distintas políticas públicas que decidirán la intromisión del Estado en la sociedad.



CONCLUSIONES

PRIMERA: La pretensión crucial fue identificar la relación en la gestión pública y satisfacción de los ciudadanos en el área de Logística de la MPSR durante el año 2024, el mismo que es calculado con Pearson, tiene una correlación de 24,7%, con un p-valor calculado con TauB_K 0,536 (53,6%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación de la gestión pública aplicado en satisfacción de los ciudadanos no es significativa.

SEGUNDA: El objetivo específico 1 fue encontrar la conexión de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan estratégico institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, el mismo que es calculado con Pearson, tiene una correlación de 42,9%, con un p-valor calculado con TauB_K 0,203 (20,3%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación satisfacción del ciudadano aplicado en el plan estratégico institucional del ciudadano, no es significativo.

TERCERA: El objetivo específico 2 fue encontrar la conexión de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan operativo institucional del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, el mismo que es calculado con Pearson, tiene una correlación de 32,2%, con un p-valor calculado con TauB_K 0,088 (8,8%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el plan operativo institucional del ciudadano, no es significativo.



CUARTA: El objetivo específico 3 fue encontrar la conexión de la satisfacción del ciudadano aplicado en el presupuesto público del ciudadano del área de Logística de la MPSR, año 2024, el mismo que es calculador con Pearson, tiene una correlación de 39,8%, con un p-valor calculado con TauB_K 0,049 (4,9%) es mayor al alfa 0,05; por tal razón la relación de la satisfacción del ciudadano aplicado en el presupuesto público del ciudadano, es significativo.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al alcalde del MPSR Sr: Oscar Cáceres, mejorar el servicio de infraestructura en el área de logística a través de programas nacionales como Plan Nacional de Infraestructura Sostenible para la Competitividad, también mejorar la cobertura y los servicios básicos teniendo un buen ambiente laboral, buscando un personal activo con grandes proyecciones ofreciendo un servicio de calidad.

SEGUNDA: Se recomienda al sub gerente del área de Logística de la MPSR que se cree un plan de desarrollo con objetivos claros, facilitando el dialogo público, actualizar el PEI para que refleje las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

TERCERA: También se recomienda al sub gerente del área de Logista implementar el sistema de monitores y evaluación para revisar el progreso del POI, se sugiere a los servidores públicos que desarrollen capacitaciones para estar al día con las tecnologías disponibles y mejores prácticas, adquirir tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia de los servicios a si buscando la mejora de calidad en atención al ciudadano,

CUARTA: Para optimizar la gestión del Presupuesto Público, se recomienda realizar un seguimiento continuo de las metas físicas en proyectos, obras y actividades, asegurando así el cumplimiento de los plazos establecido. Se sugiere también crear una página virtual donde se pueda hacer el monitoreo que esta esté accesible al público, también



fomentando la transparencia municipal estos nos permitirán a los
ciudadanos supervisar los recursos público

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Ali, N., Mustaffa, M. M., Alkaws, G., & Capretz, L. F. (2024). If you build it, will they come? Exploring the success factors of knowledge management systems in the Malaysian public sector. *Heliyon*, 10(6), e27093.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27093>
- Aparcana, H. (2020). *Gestión de Competencias Digitales y Contrataciones Públicas en una Entidad Pública de Ica 2021 TESIS*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c0c128a7b2380c1ba40cea9d0cff94_c7
- Bernaola, M. (2019). Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015. *Escuela De Posgrado*, 1–114.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14536/Bernaola_MMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briceño Graus, A. J., & Távora Rodríguez, P. I. (2020). Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28258>
- Calderon. (2019). Gestión del presupuesto participativo e inversión pública en la Municipalidad Provincial de Chucuito Juli-Puno, 2016-2018. *Universidad Nacional Del Altiplano*, 1–134.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cenares, M. (2024). *Plan Operativo Institucional (POI)*. 4(02), 7823–7830.
<https://www.gob.pe/institucion/cenares/informes-publicaciones/815112-plan-operativoinstitucional-poi>
- CENOC, C. nacional de organizaciones de la comunidad. (2019). Capacitación de organizaciones de base GESTION. *Pad Paquete Audiovisual Didáctico*, 1–32.
www.mardelplata.gob.ar/documentos/ongs/gestioncenoc.pdf%0
- A CEPLAN. (2023). 1 De 4. *World*, 3262(006), 1–4.



- <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/normas-legales/5516244-039-2024-ceplan-pcd>
- Chica-Vélez, S. A., & Salazar-Ortiz, C. A. (2020). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *Opera*, 28, 17–51.
<https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>
- Copari, F. (2024). *Impacto de la Gestión Pública en la Ejecución del Presupuesto de Inversión Pública en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, Departamento de Puno, periodo 2017-2021*. 76.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21303>
- Guillén, M. (2022). *Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba*. 3.
<https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hammond M, (2024), *Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia*.
<https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- Herrera, T. (2020). *Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque*. 1–5.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/139409>
- Mancilla, B. (2019). "Control Interno y su Influencia en la Gestión por Resultados de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno, Periodo 2015 – 2016." *Tesis*, 100.
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12251/Bruno_Mancilla_a_Trujillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12251/Bruno_Mancilla_Trujillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, A. R. (2019). Plan estratégico institucional. *Los andes*, 1.
- Metwally, E., & Samir, E. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services to enhance quality of life in Sharm el-Sheikh. *Ain Shams Engineering Journal*, 15(8), 102841. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>
- Minoretti, A., Lædre, O., Wondimu, P., & Johansen, A. (2024). Portfolio management: the case of the Norwegian Public Roads Administration. *Procedia Computer Science*, 239(2023), 1230–1237. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.06.291>
- Orlando, E. L. (2024). *Plan Estratégico Institucional*. 1–45. manabi.gob.ec



- Ortiz Marcos, R. del C. (2018). Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 – 2016. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 141. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1009>
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Subia, J. F. R., & Del Río, J. A. J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PloS one*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- PEI.(2023).*Pei2023/2028*. <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/informespublicaciones/4106814-plan-estrategico-institucional-2023-2028>
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (9 de Mayo de 2019). *Definición de plan operativo* . Obtenido de Definicion.de: (<https://definicion.de/plan-operativo/>)
- Quispe, B. L. (2023). *La nueva gestión pública, gestión del cambio y desempeño laboral en entidades públicas de la Región Callao - 2023*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_18bdea8efb13d9cb1c7535aa14f81853
- Raicu, S., Costescu, D., Popa, M., Bujor, C., Raicu, S., Costescu, D., Popa, M., & Bujor, C. (2024). Strategic and tactical management of warehousing in distribution Logistics 2023. *Transportation Research Procedia*, 79(2022), 385–392. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2024.03.051>
- Romani, I. (2020). *Análisis de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín*, 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/140775>
- Romero, M. P. (2020). Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De Los Servicios Del Centro De Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Provincial De Cajamarca - 2015. *Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Rodríguez, T., & Arturo, P. (noviembre de 2018). *presupuesto publico*. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5Presupuesto-Publico.pdf>



- Rodríguez, J., & Pérez, J. A. (2007). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*, 12-26.
- Solano, C. D. (2019). El verdadero servicio al ciudadano. *elperuano.pe*, 8.
- "Seguridad". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/seguridad/>. Última edición: 30 de septiembre de 2020. Consultado: 30 julio, 2024
- Taylor, F. W. (2021). The principles of scientific management. *Nineteenth-Century Design*, 2, 370–376. <https://doi.org/10.4324/9780203703380-2>
- Valenzuela, M. (2019). *PERSPECTIVA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN LATINOAMÉRICA EXAMEN*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15673/Valenzuela_Mendoza_Socorro_Margoth.pdf?sequence=1
- Vázquez, C. J. (2020). Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL). *Market Research*, 5.
- Yana, J. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>



ANEXO



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024. **ENFOQUE:** Cuantitativo **MÉTODO:** Deductivo **TIPO:** Aplicativo **NIVEL:** Correlacional. **DISEÑO:** No experimental - transversal **POBLACIÓN:** Finita **MUESTRA:** 18 **TECNICA:** Encuesta **INSTRUMENTO:** Cuestionario.

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	INDICADORES	
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de la Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cuál es la relación del Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área del ciudadano de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de el Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística en la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación del Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024?</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La relación de Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024. . Es Significativo.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICO La relación de el Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024. Es Significativo.</p> <p>La relación de el Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024. Es significativo.</p> <p>La relación del Presupuesto Público y la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024. Es significativo.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO Determinar el Plan Estratégico Institucional en la satisfacción del ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024.</p> <p>Encontrar el Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024.</p> <p>Encontrar el Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román, año 2024</p>	<p>V1 Gestión pública. Ortiz (2017)</p> <p>V2 Satisfacción del ciudadano Philip Kotler (2006)</p>	<p>DIMENSIONES · Plan estratégico institucional · Plan operativo institucional · Presupuesto público</p> <p>· Atención al cliente · Seguridad -Capacidad de respuesta</p>	<p>*Misión *VISION *Objetivos Estratégicos *Planificación *Formulación de tiempo. *Seguimiento. *Formulación *Ejecución *Control</p> <p>*Confianza *Seguridad *Transparencia *Entrega en el plazo · *Reconocimiento y solución de problemas · *Disponibilidad +Mejoramiento</p>



tesis CORRELACION.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Plan_Estrategico_Institucional	Plan_Operativo_Institucional	Presupuesto_Publico	GESTION_PUBLICICA	SATI_DE
1	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	6.00	7.00	7.00	20.00	
2	MUY MALO	MALO	MALO	MUY BUE...	MUY BUE...	MALO	MALO	MUY BUE...	MALO	MUY BUE...	MALO	MUY MALO	MALO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	5.00	12.00	9.00	26.00	
3	BUENO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUE...	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	8.00	12.00	8.00	28.00	
4	REGULAR	MALO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MALO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY MALO	10.00	7.00	5.00	22.00	
5	REGULAR	MUY MALO	MALO	MUY BUE...	MUY BUE...	MALO	MALO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	MALO	MUY BUE...	REGULAR	6.00	12.00	8.00	26.00	
6	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUE...	MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	3.00	12.00	4.00	19.00	
7	MUY MALO	REGULAR	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY BUE...	MALO	MUY BUE...	9.00	7.00	7.00	23.00	
8	REGULAR	MALO	MALO	MUY MALO	MUY MALO	MALO	MUY BUE...	MALO	MUY BUE...	MALO	MUY BUE...	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	7.00	4.00	12.00	23.00	
9	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	5.00	6.00	7.00	18.00	
10	MUY BUE...	MALO	REGULAR	MALO	BUENO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	MUY BUE...	MUY BUE...	MUY MALO	MUY BUE...	MALO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY BUE...	10.00	11.00	9.00	30.00	
11	MALO	REGULAR	MUY MALO	BUENO	MUY BUE...	MUY BUE...	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	MALO	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	10.00	14.00	7.00	31.00	
12	REGULAR	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	MALO	REGULAR	MUY MALO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY BUE...	7.00	9.00	9.00	25.00	
13	MUY BUE...	MUY MALO	MALO	MALO	MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	BUENO	MUY BUE...	MUY MALO	MALO	MUY BUE...	8.00	5.00	3.00	16.00	
14	MUY MALO	MUY MALO	MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUE...	MUY MALO	MUY MALO	REGULAR	MALO	MUY MALO	MUY MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	4.00	9.00	7.00	20.00	
15	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	MALO	MUY MALO	MALO	MALO	MUY BUE...	REGULAR	MALO	REGULAR	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	9.00	5.00	10.00	24.00	
16	MALO	MUY BUE...	MUY BUE...	MALO	MALO	MALO	MUY BUE...	MUY BUE...	MALO	MALO	REGULAR	MALO	MUY BUE...	MALO	MALO	REGULAR	12.00	6.00	12.00	30.00	
17	MUY MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUE...	MALO	MUY MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUE...	MALO	MALO	MUY MALO	REGULAR	MUY BUE...	MALO	MALO	8.00	8.00	12.00	28.00	
18	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	REGULAR	MUY MALO	MUY MALO	MUY BUE...	MUY MALO	REGULAR	MUY MALO	MUY MALO	9.00	9.00	7.00	25.00	
19																					



CUESTIONARIO

Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Román de Objetivo: Se presentan varias preguntas para evaluar la gestión Pública y la satisfacción ciudadana en el área de logística. Sus respuestas serán esenciales para realizar mejoramientos. Por favor, señale con X la alternativa que aprecia adecuada para cada pregunta.

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marca con una "X" la alternativa seleccionada

N°	PREGUNTAS	1 = Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
GESTIÓN PUBLICA						
Plan Estratégico Institucional						
1	¿El servidor público da a conocer la labor de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
2	¿Los asistentes públicos muestran la visión de la Municipalidad?	1	2	3	4	5
3	¿Los servidores públicos anuncian los objetivos estratégicos?	1	2	3	4	5
Plan Operativo Institucional						
4	¿Se llevan a cabo todas las tareas programadas a lo largo del año?	1	2	3	4	5
5	¿Se ha respetado el cronograma en cada proyecto llevado a cabo?	1	2	3	4	5
6	¿Algún funcionario supervisa el progreso de las actividades planificadas?	1	2	3	4	5
Presupuesto Público						
7	¿Ha sido adecuada la formulación del Presupuesto Público?	1	2	3	4	5



8	¿Se supervisa el uso de los fondos públicos en la Municipalidad?	1	2	3	4	5
9	¿Se está ejecutando correctamente el presupuesto?	1	2	3	4	5

10	SATISFACCÓN DEL CIUDADANO					
	Atención al cliente					
11	¿El servicio de la Municipalidad es cortés y atento?	1	2	3	4	5
12	¿Los trabajadores de la Municipalidad atiende adecuadamente las solicitudes de los ciudadanos?	1	2	3	4	5
	Seguridad					
13	¿Las personas perciben seguridad al realizar trámites en la Municipalidad?	1	2	3	4	5
14	¿Los trabajadores están calificados para los puestos que ocupan?	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
15	¿Cumple la Municipalidad con los plazos cuando promete realizar algo en un tiempo determinado?	1	2	3	4	5
16	¿Los trabajadores responden a sus consultas incluso cuando están ocupados?	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN"



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA /

TÍTULO: Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano en el Área de Logística de la Municipalidad Provincial de San Roman Año 2024.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) : PROF. POLINAR FLOREZ LUCANA
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL : DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
- GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca - 10/07/2024

Sello y firma del experto
DNI N° 23901193
N° celular: 991302805

EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 07-11-24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DIANA MARGARET QUENAYA GUTIERREZ
 Dirección: JR. PROGRESO N°120
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75463693
 Teléfono: 940433235 email: quenaya.gutierrezmargard@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
 Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
 Asesor: DR. SANTOTOMAS LICHAICO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN EL
 ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN,
 AÑO 2024.

Palabras claves, (3 a 5 términos): SERVICIO DE CALIDAD, GESTIÓN PÚBLICA, DEGRADO DEL CIUDADANO.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:**a) Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Diana Margaret Aspill

Firma de Autor



huella digital

07-11-2024

Fecha