

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**SATISFACCIÓN POR SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA Y CREACIÓN DEL
VALOR PÚBLICO, DESDE LA PERSPECTIVA
DEL USUARIO AÑO 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. Luz Mary Mamani Quispe

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA – PERÚ
2025**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

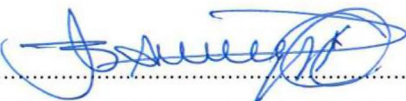
TESIS

**SATISFACCIÓN POR SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
ALTO DE LA ALIANZA Y CREACIÓN DEL VALOR PÚBLICO,
DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO AÑO 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de julio del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

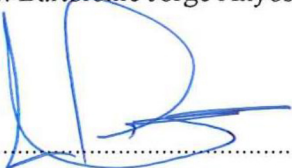
:



Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO

:



Mgr. Ricardo Leonidas Mendoza Salas

MIEMBRO

:



Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

ASESOR

:



Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, EVELIN PRISCILA FAJARDO ESPINOZA en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales N°13177-2024-FCJE/UNJBG de la TESIS, titulado: “SATISFACCIÓN POR SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALIANZA Y CREACIÓN DEL VALOR PÚBLICO, DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO AÑO 2024”

Presentado por el BACHILLER LUZ MARY MAMANI QUISPE

Para optar el TITULO PROFESIONAL de LICENCIADA en ADMINISTRACIÓN

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual** TURNITIN cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%**. Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la TESIS enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de TITULO PROFESIONAL, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESOR

MGR.EVELYN PRISCILA FAJARDO ESPINOZA
DNI: 41315435



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, LUZ MARY MAMANI QUISPE
DNI 47323798



DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico de manera especial a Dios, a mis padres mariano Mamani y Hermelinda Quispe, quienes supieron inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia sin límites. Sus sacrificios y su amor incondicional han sido la luz que guío mi camino durante estos años de estudio, sin su apoyo y su ejemplo este logro no sería posible. Gracias por confiar en mí, incluso cuando dudaba de mi misma.

A mis hermanos y sobrino (a) por siempre estar presentes, acompañándome, por su apoyo moral que me dieron a lo largo de este camino.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos por su infinita bondad y amor.

A mis padres, por apoyo incondicional, gracias a ustedes he llegado hasta aquí de cumplir este sueño hecho realidad.

A mis hermanos y sobrino (a) queridos, por ser mis pilares fundamentales de mi vida por ser inspiradores de mis sueños, gracias por siempre apoyarme.

A mis docentes de la escuela, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación y formación profesional.

A mi asesora por guiarme durante el proceso y desarrollo de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	iv
TABLA DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESÚMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema	2
1.1. Descripción del problema	2
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Interrogante principal	16
1.2.2. Interrogantes específicas	4
1.3. Justificación de la Investigación	4
1.4. Objetivos de investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: Marco teórico	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2. Bases teórico científicas	13
2.2.1. Satisfacción del usuario	13
2.2.1.1. Dimensiones de Satisfacción del usuario	15
2.2.2. Valor público	16
2.2.2.1. Dimensiones de Valor público	18
2.2.3. Municipalidad Alto de la Alianza	19
2.3. Definición de términos	21
CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación	25
3.1. Formulación de hipótesis	25

3.1.1.	Hipótesis general	25
3.1.2.	Hipótesis específicas	25
3.2.	Variables e indicadores	26
3.2.1.	Identificación de variable independiente	26
3.2.2.	Identificación de la variable dependiente	28
3.3.	Operacionalización de variables	30
3.3.1.	Definición operacional de las variables	30
3.4.	Limitaciones de la investigación	31
3.5.	Descripción de las características de la investigación	31
3.5.1.	Tipo y diseño de investigación	31
3.5.2.	Ámbito y tiempo social de investigación	31
3.5.3.	Acciones y actividades para la ejecución del proyecto	31
3.5.4.	Materiales y/o instrumentos	32
3.6.	Población y muestra	33
3.6.1.	Población	33
3.6.2.	Tamaño de Muestra	34
3.7.	Tratamiento de datos (análisis estadístico)	35
CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación		36
4.1.	Resultados de la variable <i>Satisfacción del usuario</i>	36
4.2.	Resultados de la variable <i>Creación de valor público</i>	41
4.3.	Prueba Estadística	47
4.3.1.	Nivel de Percepción sobre la Satisfacción del usuario	47
4.3.2.	Nivel de percepción sobre <i>Creación de valor público</i>	49
4.3.3.	Correlación entre dimensiones de variables	51
4.4.	Comprobación de hipótesis	52
4.4.1.	Comprobación de primera hipótesis específica	52
4.4.2.	Comprobación de segunda hipótesis específica	55
4.4.3.	Comprobación de tercera hipótesis específica	57
4.4.4.	Comprobación de hipótesis general	59
Discusión		61
Conclusiones		62
Recomendaciones		64

Referencias bibliográficas	66
ANEXOS:	69
Anexo 1 Matriz de consistencia	69
Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Dimensiones de satisfacción del usuario</i>	15
Tabla 2. <i>Dimensiones de valor público</i>	19
Tabla 3. <i>Variable independiente e indicadores</i>	27
Tabla 4. <i>Resumen de indicadores $V_i(X)$, ítems y puntuación</i>	27
Tabla 5. <i>Significado de respuestas de indicadores $V_i(X)$</i>	28
Tabla 6. <i>Significado de promedios de satisfacción para dimensiones y variable $V_i(X)$</i>	28
Tabla 7. <i>Variable dependiente e indicadores</i>	29
Tabla 8. <i>Resumen de indicadores $V_D(Y)$, ítems y puntuación</i>	29
Tabla 9. <i>Significado de respuestas de indicadores $V_D(Y)$</i>	30
Tabla 10. <i>Operacionalización de variables</i>	30
Tabla 11. <i>Frecuencias de la dimensión Limpieza y servicios administrativos</i>	36
Tabla 12. <i>Frecuencias de la dimensión Infraestructura y actividades sociales</i>	37
Tabla 13. <i>Frecuencias de la dimensión Seguridad y desarrollo urbano</i>	39
Tabla 14. <i>Frecuencias de la dimensión Valor de servicio</i>	41
Tabla 15. <i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Valor de Resultado</i>	43
Tabla 16. <i>Frecuencias de la dimensión Valor de Confianza</i>	45
Tabla 17. <i>Promedios por preguntas de la variable Satisfacción del usuario</i>	47
Tabla 18. <i>Nivel de percepción de Satisfacción del usuario</i>	47
Tabla 19. <i>Nivel de percepción de Satisfacción del usuario</i>	49
Tabla 20. <i>Nivel de percepción de Creación de valor público</i>	49
Tabla 21. <i>Correlación por dimensiones de variables</i>	51
Tabla 22. <i>Promedios de dimensión Limpieza y servicios administrativos</i>	52
Tabla 23. <i>Promedios por dimensiones de variable $V(Y)$ Creación de valor público</i>	52
Tabla 24. <i>Prueba de Normalidad para Limpieza y servicios administrativos</i>	52
Tabla 25. <i>Prueba de Normalidad para variable $V(Y)$ Creación de valor público</i>	53
Tabla 26. <i>Promedios por percepciones de dimensión Infraestructura y actividades sociales</i>	55
Tabla 27. <i>Prueba de Normalidad para Infraestructura y actividades sociales</i>	55
Tabla 28. <i>Promedios por percepciones de dimensión Seguridad y desarrollo urbano</i>	57
Tabla 29. <i>Prueba de Normalidad para Seguridad y desarrollo urbano</i>	57

Tabla 30. <i>Promedios por dimensiones de variable V(X) Satisfacción del usuari</i>	59
Tabla 31. <i>Prueba de Normalidad para variable Satisfacción del usuario</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Ubicación del Distrito en el Mapa de la Región Tacna</i>	20
Figura 2. <i>Frecuencias de la dimensión Limpieza y servicios administrativos</i>	36
Figura 3. <i>Frecuencias de la dimensión Infraestructura y actividades sociales</i>	38
Figura 4. <i>Frecuencias de a dimensión Seguridad y desarrollo urbano</i>	39
Figura 5. <i>Frecuencias de la dimensión Valor de servicio</i>	41
Figura 6. <i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Valor de Resultado</i>	43
Figura 7. <i>Frecuencias de la dimensión Valor de Confianza</i>	45
Figura 8. <i>Histograma para Limpieza y servicios administrativos</i>	53
Figura 9. <i>Histograma para Creación de valor público</i>	53
Figura 10. <i>Histograma para Infraestructura y actividades sociales</i>	55
Figura 11. <i>Histograma para Seguridad y desarrollo urbano</i>	57
Figura 12. <i>Histograma para Satisfacción del usuario</i>	59

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024; con metodología de corte transeccional, tipo correlacional y enfoque cuantitativo, no experimental. La población fue 40 187 personas; aplicándose encuestas a $n=380$ usuarios. Se analizó indicadores, dimensiones y variables. Se referenciaron promedios con una escala de interpretación obteniéndose los resultados: La variable Satisfacción del usuario obtiene el nivel de percepción = 3, 9758 (Alto); resaltando el mejor comportamiento de la dimensión Seguridad y Desarrollo Urbano con una evaluación de 4,2975 (alto); la variable Creación de valor público obtuvo el nivel de percepción = 3,6361 (Alto); resaltando el mejor comportamiento de la dimensión Valor de Confianza con una evaluación de 3,8233 (Alto). Se concluyó que, dado el Valor- $p = 0,0066 (< 0,05)$; se aceptó la hipótesis H_1 , y el coeficiente $Rho = 0,999$ demostró una correlación entre variables de nivel fuerte, dejando entrever una relación directamente proporcional; además, al existir significancia estadística, se infirió que el alto nivel de percepción de la variable Satisfacción del usuario y nivel alto de percepción de la variable Creación de valor público denota una causalidad entre ambas variables. Sin embargo, acorde a relaciones específicas, la creación de valor público es condicionada por los factores de Satisfacción del usuario de manera integral; descartándose que, alguna dimensión de la variable independiente pueda condicionar, de manera aislada, a la variable Creación de valor.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, creación de valor público

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between satisfaction with the services of the Alto de la Alianza District Municipality and the creation of public value, from the user's perspective, in the year 2024; using a cross-sectional methodology, a correlational type, and a quantitative, non-experimental approach. The population was 40,187 people; surveys were applied to n=380 users. Indicators, dimensions, and variables were analyzed. Averages were referenced with an interpretation scale, obtaining the following results: The variable User Satisfaction obtained the perception level = 3.9758 (High); highlighting the best performance of the Security and Urban Development dimension with an evaluation of 4.2975 (high); the variable Creation of public value obtained the perception level = 3.6361 (High); highlighting the best performance of the Trust Value dimension with an evaluation of 3.8233 (High). It was concluded that, given the p-value = 0.0066 (< 0.05); the hypothesis H_1 was accepted, and the coefficient Rho = 0.999 demonstrated a strong correlation between variables, suggesting a directly proportional relationship; in addition, since there was statistical significance, it was inferred that the high level of perception of the variable User Satisfaction and the high level of perception of the variable Creation of public value denotes a causality between both variables. However, according to specific relationships, the creation of public value is conditioned by the factors of User Satisfaction in an integral manner; ruling out that any dimension of the independent variable can condition, in an isolated manner, the variable Creation of value.

Keywords: User satisfaction, creation of public value

INTRODUCCIÓN

En el ámbito funcional de la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, trasunta la presencia de factores que al desplegar desempeño de servicios genera un escenario problemático dado que los usuarios son muy perceptibles respecto de la gestión municipal y el equipamiento, infraestructura y recurso humano puesto a disposición de la producción de servicios; lo que se denota al observar la cantidad de computadores de acuerdo al número de personal, sistematización de la información, digitalización de los procedimientos, acceso a la información, maquinaria para el servicio de limpieza pública, implementación del servicio de seguridad ciudadana, entre otros; de allí que el problema de investigación, se definió de la siguiente manera: ¿Cómo es la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?; en tanto que el objetivo general fue Determinar la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024. La estructura de la investigación contiene cuatro capítulos: El primero referido al Planteamiento del Problema; el segundo capítulo, contiene el Marco teórico que fundamenta el estudio; el tercero presenta la Metodología de la investigación; el cuarto contiene Resultados de la investigación.

Como parte Final, del estudio se incluyen las conclusiones, recomendaciones; igualmente se consigna las referencias bibliográficas, la matriz de consistencia, instrumentos, procedimiento de validación y confiabilidad; y base de datos que permitieron analizar estadísticamente y obtención de resultados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En términos generales los servicios municipales, requieren de colaboradores que se constituyan en soporte de la organización municipal para proyectar los servicios en términos de calidad, oportunidad y a un costo social que traduzca la expectativa de los usuarios en satisfacción por el beneficio recibido.

Dado que la gestión municipal y sus servicios se brindan en infraestructura diseñada específicamente para dicho fin; también es cierto que, dichas infraestructuras hoy deben modernizarse dado que la población se ha ido incrementado por crecimiento de tasa demográfica y por ende el requerimiento de servicios es mejor evaluado y el servicio en sí mismo es objeto de un juicio de valor por parte del usuario; habiéndose producido un tránsito de monopolio de servicio pasible de ser cuestionado tanto en la vía jurisdiccional civil, penal y administrativa.

La normativa en gestión municipal ha incorporado a dichas organizaciones funciones, obligaciones y derechos acompañados de presupuestos específicos para financiar el requerimiento del gasto de funcionamiento como para el financiamiento de intervenciones con proyectos de inversión. Lo cual debiera orientar los servicios municipales a satisfacer la demanda de servicios municipales efectivos capaces de influir en el desarrollo de la población con enfoque territorial y calidad de vida.

El esfuerzo de las organizaciones municipales no sólo se centra en el usuario, también debe velar por vincularse a los objetivos de desarrollo regional y nacional; lo cual trae consigo la obligación, subyacente, de gestionar con calidad sus recursos a efectos que el desarrollo regional transite por el cauce homogéneo diseñado en los instrumentos de planeamiento regional.

En el distrito Alto de la Alianza, los servicios Municipales se desarrollan en el marco de la Ley N° 29867 “Ley Orgánica de Municipalidades”, la cual franquea los procesos de organización, la dotación de recurso humano, el ámbito y campos socio

económicos de acción e intervención municipal. Por consiguiente, la “Municipalidad del Distrito alto de la Alianza”, proyecta sus servicios en materia de ornato y limpieza pública, apoyo a la educación, a la salud, seguridad ciudadana, entre otros ámbitos vinculados.

Este ámbito funcional de la “Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza”, trasunta la presencia de factores que al desplegar desempeño de servicios genera un escenario problemático dado que los usuarios son muy perceptibles respecto de la gestión municipal y el equipamiento, infraestructura y recurso humano puesto a disposición de la producción de servicios; lo que se denota al observar la cantidad suficiente de computadores de acuerdo al número de personal, sistematización de la información, digitalización de los procedimientos, acceso a la información, maquinaria para el servicio de limpieza pública, implementación del servicio de seguridad ciudadana, entre otros.

Un problema recurrente en la gestión municipal, a nivel nacional, es la gestión de residuos sólidos; y, la “Municipalidad Distrital Alto de la Alianza” no escapa a ese contexto. La creciente tasa de crecimiento demográfico presiona a la gestión municipal a redoblar esfuerzos para cumplir con la demanda ciudadana por un espacio limpio y saludable; trasluciendo que, en dicha Municipalidad “no se desarrolla de manera adecuada el manejo de: residuos sólidos domiciliarios, residuos sólidos no domiciliarios, residuos sólidos municipales especiales, que implica las operaciones o procesos de servicio de limpieza pública, como el almacenamiento, barrido y limpieza de espacios públicos” Gómez (2022, p. 4); lo que incluye, además, la gestión de relleno sanitario.

Sin duda en la valoración ciudadana, los servicios como el de limpieza pública se constituyen en uno de los factores más sensibles para la percepción de valor público por parte de la “Municipalidad del Distrito alto de la Alianza”, en beneficio del ciudadano.

Por ende, resulta importante conocer el comportamiento de los factores de servicios municipales que pudieran determinar el éxito del esfuerzo municipal para crear valor público para la ciudadanía, en Alto de la Alianza.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

Primera

¿Cómo es la relación de los servicios de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?

Segunda

¿Cómo es la relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?

Tercera

¿Cómo es la relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?

1.3. Justificación de la Investigación

Un enfoque sostenible respecto de desarrollo del ámbito territorial bajo jurisdicción de la “Municipalidad del Distrito alto de la Alianza”, se vincula con el ejercicio de la democracia, participación ciudadana y las formas genuinas de gestionar el gobierno local. Como nivel de gobierno local en la estructura del Estado, representa a la ciudadanía de la jurisdicción para desarrollar, planificar y gestionar el desarrollo distrital.

La “Municipalidad del Distrito alto de la Alianza” contiene, además, un componente político en su accionar, pero con soporte de carácter técnico, profesional y

administrativo para desplegar eficiente y eficazmente el ejercicio de gobierno municipal a cargo de los funcionarios públicos de elección popular.

Consiguientemente, la actuación política de las autoridades del gobierno local, alcaldes y regidores deben preocuparse en contribuir a revalorar la relación de la política y la gestión municipal. Ello requiere tomar decisiones normativas y ejecutivas orientadas a crear valor agregado a efectos de generar afinidad contextual con la ciudadanía y autoridades del gobierno local y afianzar el concepto de trabajo conjunto bajo la visión de futuro colectivo para la ciudadanía y la jurisdicción.

La gestión municipal del distrito Alto de la Alianza, al desplegar sus funciones y competencias utiliza recursos económicos, materiales y humanos; de forma dinámica y enfocada en su razón de ser, por consiguiente, la ciudadanía espeta servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida y el bienestar. Este ambiente idóneo crea un efecto multiplicador en la economía del vecindario, dado que los negocios, los servicios privados, servicios estatales de otros sectores y movilidad ciudadana se desarrollarían en condiciones que promueve la competitividad de la actividad económica de la jurisdicción.

En ese contexto, la gestión municipal del distrito, debiera ser sumamente flexible para canalizar un flujo bidireccional de la información generada por las necesidades del vecindario y la opinión respecto de los servicios municipales recibidos ya sea en forma de atención como con infraestructura de servicios públicas derivada de intervenciones con proyectos de inversión.

Para ello, la tecnología de la información y las comunicaciones desarrollada y modernizada, ampliamente, por la industria 4.0 facilita la participación ciudadana para el diseño de los servicios requeridos por los ciudadanos y la forma de evaluación de su impacto en la calidad de vida. De allí que, la percepción ciudadana se traducirá en juicios de valor positivos o negativos respecto de la experiencia con el gasto e inversión municipal para entregar atención directa y servicios e infraestructura pública a la ciudadanía.

Dicho contexto, exige la preexistencia de la disponibilidad de gestión municipal con competencias y capacidades integradas no sólo por su recurso humano, sino también por la cultura organizacional que en conjunto debiera responder con efectividad a las

demandas ciudadanas, que surge dentro de sus límites geográficos. Lo trae consigo, la presencia subyacente de gestión municipal eficiente y eficaz.

La utilidad de la investigación radica en que sus hallazgos debiesen contribuir a la creación de conocimientos cuya aplicación permitirá abordar de forma sistematizada y ordenada, en un entorno de valor público, la gestión municipal y el diseño de servicios específicos; lo cual redundará en el fortalecimiento del capital humano de la jurisdicción.

Importancia de la Investigación

Esta investigación explica su importancia en función a que facilitará el diseño de estudios para el desarrollo de otros profesionales enfocados en la investigación científica para realizar análisis de factores en mayor profundidad, respecto de los servicios municipales que condicionarían la generación de valor público, para un desempeño municipal idóneo propulsor del desarrollo y la competitividad de su jurisdicción.

En el aspecto técnico – científico

En vista de la utilización del método científico, el estudio genera informes aplicables para los tomadores de decisión en la gestión municipal sobre todo en materia de desarrollo y bienestar de la ciudadanía.

En el aspecto económico

Como efecto del análisis del comportamiento de los factores de evaluación de los servicios municipales contenidos en la interrogante general del estudio, se podrá conocer cómo evolucionan dichos factores al ser expuesto a la dinámica en campo a través del juicio de los usuarios; lo que potenciará el comportamiento, no sólo de datos extraídos de la experiencia ciudadana sino también del contacto de los servicios con objetivos de desarrollo de la jurisdicción; cuya implicancia radica en aporte de insumos para la toma de decisiones en la gestión municipal orientados a motivar la identificación económica de la población como contribuyentes.

En el aspecto social

La descripción de la contribución municipal a la generación de valor público a través de servicios específicos mejor enfocados, facilitará el desarrollo de la calidad de

vida y bienestar de la jurisdicción en virtud del diseño de mejores condiciones para integrar capital humano al desarrollo del distrito, con lo cual se mejora las condiciones satisfactorias de vida de la ciudadanía.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

Primero

Describir la relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024.

Segundo

Describir la relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024.

Tercero

Describir la relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Campos, L. (2022), presentó el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí”: Trabajo para obtener el diploma en la especialidad de Medicina Familiar.

Se propuso como un propósito del trabajo, identificar la ratio de satisfacción de los usuarios que participó en la consulta médica familiar en modalidad de servicio externo del UMF 47. Luego del análisis observacional, descriptivo y transversal sus resultados permiten establecer que, el 63% de los participantes calificaron como buenos los diferentes temas de la encuesta y expresaron una buena satisfacción, alcanzando calificaciones pendientes en un 22%; El elemento mejor calificado fueron las instrucciones para el tratamiento médico con el 40% en el umbral de excelencia.

Sobre la base de los resultados concluye que, el punto estricto son las pautas recibidas por el médico, así como su conocimiento, que es satisfactoria para los usuarios. El área de elección es una revisión del médico y un sistema de citas mensual que tenía características muy bajas al evaluarse.

En esta línea, Castellón, R. (2019), presentó la Tesis “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”; tesis para optar el grado de Master en Administración en Salud.

Planteó como búsqueda sustancial de investigación conocer la ratio de satisfacción del usuario, en torno a la calidad de atención del servicio de salud en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua,

junio 2019. Luego del despliegue de la metodología los resultados indicaron que el mayor porcentaje de satisfacción con la esperanza de empatía del 95.0% y la percepción fue la confiabilidad con 89.49%. La capacidad de respuesta con menos esperanza es del 89.3% y la percepción del 74.24%. 0.75 -Point La potencia más lejana se eliminó de 0 con el índice de calidad de servicio -0.46.

Los resultados le permitieron concluir que el mayor porcentaje de esperanza era bienes tangibles y menor capacidad de reacción. El porcentaje más alto fue la empatía y la menor capacidad de reacción. Un índice de calidad inferior a uno en vista del servicio recibido satisfactoriamente.

Finalmente, Rojas, C. (2018), presentó la Tesis “Gerencia social y creación de valor público: aplicado a la Empresa Nacional de Minería”; tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas.

El objetivo de la investigación fue generar un instrumento que mida el nivel de creación y gestión del valor público. La metodología consideró como un diseño de tipo exploratorio a efectos de operacionalizar el concepto de valor público para la toma de decisiones.

Después de la implementación metodológica, logró los resultados de dos modelos de criterios múltiples AHP, el primer modelo mide el nivel de creación de valor público a través de los elementos de sus componentes, el valor del servicio, el valor de resultante y el valor de la confianza que pesa 28.8%, 31.2% y 40.0% por cada uno. Por otro lado, se creó otro modelo para medir el nivel de gestión del valor público en función del alcance de la acción del mismo, las cuales son la gestión institucional, gestión del valor, gestión organizacional y gestión de la confianza, cuyas calificaciones en ponderación se identificaron en 20,2%, 29,6%, 22,2% y 28,0% por cada uno de dichos factores.

Para cerrar su trabajo, entre sus conclusiones indica que “son tres los criterios generales: Valor del Servicio, Valor de los Resultados y finalmente el Valor de la Confianza, resultando este último como el más importante de los tres puesto que obtuvo la mayor ponderación”; indicando, además, que dicho criterio en el contexto de la esfera

pública, “resulta indispensable para lograr legitimidad a las acciones de los gobiernos ante la ciudadanía”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Grández, J. (2022); presentó la Tesis “Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022”; tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

El aspecto sustancial de su investigación fue definido a efectos de poder describir la relación entre la gerencia municipal y la satisfacción de los usuarios en el municipio del distrito Juan Guerra. La investigación se ha desarrollado de manera descriptiva y alcance correlacional con enfoque mixto y diseño no experimental. Oo Los resultados de las estadísticas estipularon que la ratio de gestión municipal era regular con 50 %, malo 29 % y bueno hasta el 21 %; la satisfacción del usuario no le importaba aproximadamente el 78 %, insatisfecha con el 17 %y satisfecho con el 5 %.

Lo que le permitió concluir que había una correlación significativa entre la gobernanza municipal y la satisfacción de los usuarios en el municipio del distrito de Juan Guerra en 2022, dado el Rho de Spearman = 0, 957 (correlación positiva muy alta) y un valor p igual a 0.000 (valor $P \leq 0.01$). Señala, además, que una unidad de variabilidad en la variable Gestión Municipal explica el 91, 58 % de variabilidad en la variable Satisfacción del usuario.

En esta línea, Tapia, J. (2021), presentó la Tesis “Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021”.

Planteó como núcleo del estudio describir determinado nivel de la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios por los servicios municipales en el distrito de Vista Alegre, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y nivel descriptiva correlacional.

Luego de establecer el nivel correlacional entre dimensiones de la variable Gestión Municipal (desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios/proyectos, gobernabilidad democrática) versus la variable Satisfacción del usuario; el autor concluye

que la relación tiene significancia estadística entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, dado el p-valor = 0,000 y $r = 0,802$.

Finalmente, Espinoza, P. & Ganoza, K. (2021), presentaron la tesis “Implementación del valor público en la gestión del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Santa Anita”. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública con Mención en Políticas Públicas Regionales y Locales.

Se informó la notable parte de la disertación para identificar el valor público que se implementó en la gestión del presupuesto involucrado en el municipio del distrito de Santa Anita. El estudio se aplicó a una descripción demostrativa y un nivel explicativo a una muestra de 15 diversas asociaciones civiles.

Luego del desarrollo metodológico, los resultados permitieron que al cerrar su trabajo, las autoras, consideren entre sus conclusiones: el impacto esperado en el aspecto social, económico y político, derivado de la propuesta que se ha hecho en la implementación del valor público en la gestión del presupuesto involucrado en el municipio de Santa Anita para el índice de desarrollo humano, donde mide tres dimensiones básicas de desarrollo, esperanza de vida, educación y tasas brutas para determinar el nivel de desarrollo del distrito; de esta manera la población se beneficiará con la ejecución de obras y la generación de actividades que contribuyen con el nivel de satisfacción de la sociedad en su conjunto.

2.1.3. Antecedentes locales

Vargas, P. (2019), presentó la tesis “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2018”. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas.

El aspecto central de su investigación fue determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. El despliegue metodológico fue básico con enfoque cuantitativo; el diseño de la investigación fue transversal y de nivel descriptivo. El tamaño de la muestra calculada fue de 278 usuarios encuestados.

La autora, al concluir indica que, las dimensiones tomadas en cuenta en la calidad de los servicios: la confiabilidad, la capacidad de reacción, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios. La satisfacción del usuario alcanzó un "alto nivel" 43.3%, y la calidad de los servicios también alcanzó un "alto nivel" del 68%. Asimismo, la calidad de los servicios afecta de manera significativa satisfacción de los usuarios de los servicios de la Municipalidad de la Provincia Tacna en 2018.

En esta línea, Quispe, B. (2022), presentó la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes DARYL E.I.R.L., Tacna, 2021”, para superar la titulación profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales.

El foco de su estudio estuvo orientado a determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes DARYL E.I.R.L en el año. El desarrollo metodológico es de tipo básica o pura, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional se desplegó a través de 87 encuestas aplicadas a clientes.

Luego del análisis estadístico, al concluir manifiesta que, sí existe una relación fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa transportes DARYL E.I.R.L en el año 2021.

Finalmente, Calizaya, M. (2019), presentó la Tesis “La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018”, para optar el título profesional de Economista.

El objeto esencial de la investigación fue determinar la relación entre la gestión pública y el valor público en el gobierno regional de Tacna: sector de comercio exterior, 2018; El desarrollo metodológico fue correlacional, de diseño no experimental, ya que tiene como objetivo determinar la relación entre las variables: gestión pública y valor público. Después de la implementación metodológica, los resultados logrados sobre la base de los empresarios son niveles moderados. También está determinado por un nivel regular de valor público en relación con el área que lo controla.

Al cerrar su trabajo la autora concluye que la gestión pública y el valor público muestran un nivel de significancia estadística alta respecto de la perspectiva de los pequeños empresarios exportadores de Tacna, en el marco del 92% del nivel de confianza.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Satisfacción del usuario

Es amplio el bagaje de conocimiento sobre satisfacción del usuario o del cliente, según la naturaleza que lo vincule a determinada actividad económica. Lo cual ha permitido identificar aspectos concurrentes y recurrentes cuando de evaluar determinado nivel de satisfacción del usuario, se trata; lo cual homologa una expresión subjetiva que se traduce como un juicio de opinión, por parte del usuario de los servicios; que siendo individual pudiera extrapolarse como opinión colectiva como efecto de carencias en términos de calidad al proveerse los servicios a los interesados; lo cual se traducirá como determinado nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios de los servicios Castellón (2019, p. 9).

En este contexto, además, el usuario valorará cómo fue la experiencia personal respecto de lo que esperaba de los servicios ofrecidos y cómo se canalizaron hacia su persona objetivamente.

En el ámbito teórico de la satisfacción subsiste la presencia de una demanda de necesidades identificada o no y esperanza expectaticia por parte de los usuarios. Un indicador de cierto grado de insatisfacción está determinado por el grado y frecuencia de quejas. Es decir, como Campos (2022) menciona, que las expectativas del usuario prevalentes respecto del consumo eventual de un futuro servicio y la experiencia al término del match con dicho servicio, que no logren superar a la expectaticia ha de generar una respuesta subjetiva y actitud de insatisfacción (p.19). Ello implica que las organizaciones se enfoquen en el cliente al diseñar y proyectar la provisión de sus servicios.

Desde una perspectiva económica, la satisfacción de los usuarios debe formar parte de los objetivos estratégicos de la organización, dado que dicho indicador incidirá

en la sustentabilidad de la organización; habida cuenta de la potencialidad de consolidar usuarios cautivos, motivados e identificados con los servicios de la organización; es decir “serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o servicios” (Silva, 2018, p.17); consiguientemente, el enfoque de satisfacción del usuario se constituye en el viaducto organizacional para el logro no sólo de objetivos sino, también de resultados en términos de brechas sociales o económicas.

Existe coincidencia, entre autores y estudios, respecto de la consideración sobre el nivel de satisfacción del usuario, como una ratio que se consolida como “un aspecto clave para medir el rendimiento laboral de los colaboradores y el nivel de calidad de los servicios que se ofrece, bajo este contexto, las empresas deben enfocarse en mejorar los aspectos negativos que puedan afectar la rentabilidad” (Grández, 2022, p. 33); es decir, las organizaciones debieran considerar la evaluación de la satisfacción del usuario como un indicador para conocer la aceptación del diseño de los servicios y la contribución de los recursos para generar identificación y beneplácito en los usuarios; máxime si se trata de una organización del sector estatal.

La contribución de un enfoque en satisfacción del usuario radica en que debe plantarse objetivos y metas medibles cuyos resultados se constituyan en insumos para la toma de decisiones en materia de diseños de servicios, tamaño de la organización, desarrollo del recurso humano y participación de los usuarios; dado que los factores intrínsecos en la ratio vinculados al servicio efectivo “sirven como estándares para que las empresas sepan qué planes de acción y estrategias se pueden utilizar para mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes, quienes a su vez aumentarán la satisfacción del cliente” (Tapia, 2021, p. 18); esta relación servicio – satisfacción orienta el accionar de la organización y se operativiza en el contacto con el usuario.

El concepto de satisfacción del usuario, trae consigo la percepción de servicio con calidad; lo cual se involucra aspectos de procesos formales y creativos que se internalizan en la organización. Algunos factores vinculados a dichos procesos requerirán el involucramiento de competencias de los colaboradores asociadas a respuestas productivas y servicios sobresalientes enfocados en el usuario; lo que en la gestión pública se vincula con “buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio

al usuario” (Vargas, 2019, p. 59); trasuntando el rol del desarrollo por competencias de los colaboradores como eje de un proceso enfocado en la satisfacción del usuario.

Finalmente, el conocer la implicancia de determinado nivel de satisfacción del usuario requiere de aplicar ratios que reporte información concreta de dicho comportamiento; dado que "es un indicador que se debe considerar al momento de tomar decisiones, o sea una fuente de análisis para las decisiones de mejora continua” (Quispe, 2022, p. 18); ello nos lleva a la necesidad de diseñar constructos que facilite la indagación de la aceptación cualitativa por parte de los usuarios de los servicios expresado en términos de juicios de valor en menor o mayor grado de nivel de satisfacción.

2.2.1.1. Dimensiones de Satisfacción del usuario

Para identificar las dimensiones de Satisfacción del usuario que serán útiles para la investigación, se puede referenciar el constructo diseñado y aplicado por Quintanilla (2018) el cual considera las dimensiones: i) Limpieza, ii) Servicios administrativos, iii) Infraestructura, iv) Actividades sociales, v) Seguridad, vi) Desarrollo urbano; y, vii) Desempeño del alcalde (p. 142); las que, para efectos y por convenir a la investigación son adaptados acorde se observa en la tabla 1.

Tabla 1
Dimensiones de satisfacción del usuario

Dimensión	Descripción
Limpieza y servicios administrativos	Evalúa la eficacia para limpieza pública, disposición de residuos sólidos y manejo de áreas verdes. Amabilidad del personal y atención flexibilidad tributaria y respuestas a trámites administrativos con oportunidad.
Infraestructura y actividades sociales	Evalúa equipamiento, instalaciones y vehículos adecuados al servicio municipal. Acciones de apoyo preventivo de salud y de ayuda social. Actividades de recreación pública.
Seguridad y desarrollo urbano	Evalúa como se brinda el servicio de Serenazgo, la iluminación de vías, modernización de vigilancia vecinal, eficacia de defensa civil, el mantenimiento vial y promoción del deporte y áreas verdes.

Nota. Fuente: adaptado de Quintanilla (2018, p. 142)

2.2.2. Valor público

En una aproximación a la definición de valor público se debe considerar el escenario en el cual se encuentran brechas sociales y económicas de una población respecto de parámetros que pudieran ser referenciados con los objetivos de Planeamiento estratégico de una jurisdicción; lo cual, además de ser un derecho de la ciudadanía, también es una exigencia dado el encargo otorgado a través de elección popular en razón de una oferta política para solución de brechas.

Dicho escenario se caracteriza por la presencia de un funcionario público elegido por mandato popular y que a través de instituciones del estado despliega decisiones para beneficio e impacto en la ciudadanía de determinada jurisdicción.

La percepción es una ratio de evaluación intangible que en el contexto del valor público es percibido a partir del concurso de recursos, infraestructura y actitudes provenientes de la presentación de la entidad pública; por lo que el nivel alcanzado debe ser evaluado en función de los distintos activos intervinientes en la proyección de los servicios públicos y clasificar los factores por dimensiones vinculadas a la homogeneidad de activos; “los bienes intangibles son no monetarios, invisibles y no se pueden ver ni tocar físicamente y se generan con la propia actividad de la organización, su gestión hoy genera el valor diferencial y ventaja competitiva separado de lo tangible” (Dávila, 2022, p. 27); es decir, subsiste la generación de valor público a partir de la concurrencia de activos intangibles en la creación de valor público; sin embargo no debe perderse de vista que también concurren activos tangibles como la infraestructura y equipamiento que otorga facilidad, comodidad y ambiente agradable para el ciudadano .

El valor público es creado a partir del conocimiento de las brechas sociales y económicas de la población y el diseño de los servicios que han de atenuar o cerrar dichas brechas; para lo cual el funcionario público se vale de un mandato en un estado de derecho para desplegar recursos en función de la razón de ser de la entidad pública a cargo; esto se conceptúa en “la teoría de la democracia, la cual recoge Mokate (Mokate & Saavedra, 2006b), que explicita una propuesta de creación de valor público, basado en mandatos, los cuales se expresan por medio de la misión y visión de la organización” (Rojas, 2018, p. 26); afirmándose que el valor público es creado y presentado a la ciudadanía mediante

procesos, servicios, tangibles y objetivamente han de generar resultados a la vista de la comunidad y del estado.

En un estado de derecho y democracia plena la creación de valor es percibida por el ciudadano a través de beneficios directos y concretos que resuelven brechas para target socio demográfico requiriéndose para ello conocer los deseos prelaciónados del ciudadano y de eventuales diseños de servicios que serían satisfactorios aceptados como esfuerzo del gobierno o entidad pública. Castillo (2018) trae a colación que “el valor se define y determina por el público, el cual expresa sus aspiraciones y preferencias individuales, quienes lo manifiestan por diferentes medios, las cuales son retomadas por los representantes electos, por los gerentes públicos y por las instituciones” (p. 41); al inferir necesidades individuales como colectivas, estas se constituyen en brechas sociales cuya responsabilidad para atenuarlas o cerrarlas es del gobierno o entidad pública según sector y nivel de gobierno de determinada jurisdicción con enfoque territorial.

Espinoza et. al. (2021) se refiere al planteamiento sobre creación de valor público citando a Mark Moore que, “para lograr valor público es necesario contar con el apoyo en términos políticos, es decir obtener la autoridad y los recursos financieros para lograr que la institución pueda funcionar adecuadamente” (p. 25); esto es, la herramienta y los medios que en un concurso de toma de decisiones analiza y cuantifica la demanda de recursos financieros para operativizar las políticas públicas, complementado con procesos internalizados que diferencian a las organizaciones en términos de gestión efectiva.

Un factor que a partir de la experiencia ciudadana se asocia a la creación de valor público es *la calidad*, considerada como un factor intrínseco, subyacente en el enfoque de creación de valor público; tratándose de un factor, la calidad en un entorno de valor público “se mide en la eficacia y eficiencia: la eficacia se refiere a la capacidad del Estado para obtener los objetivos de política trazados y la eficiencia alude a maximizar el impacto del uso de los recursos” (Suarez et al., 2017, p. 43); donde la asignación presupuestal con recursos económicos y financieros disponibles garantiza la proyección de los servicios públicos.

La creación de valor público transita por la experiencia con servicios de calidad con nivel alto capaz de generar una actitud de satisfacción en el usuario final; quien

percibe el beneficio personal al usar un servicio público de manera análoga y subjetiva desplegando el mismo mecanismo psicológico al percibir el beneficio al consumir un servicio adquirido de alguna entidad privada. Se releva, entonces, una relación directa como lo menciona Calizaya (2019) al indicar que “la satisfacción del usuario es crítica para el valor público, y se evidencia que la satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes por los usuarios” (p, 33); dicha relación condiciona la efectividad de la creación de valor público y el esfuerzo de la entidad pública para sostener la gestión de valor público, en lo sucesivo.

2.2.2.1. Dimensiones de Valor público

A los efectos de referenciar las dimensiones de valor público, en un contexto de creación del mismo, se puede mencionar la base del constructo que considera Rojas (2018) al indicar que es la experiencia de los ciudadanos con la intervención pública y la obtención de valor, a través de dichas intervenciones “lo cual puede ser medido en tres dimensiones: El valor creado por el servicio o producto, el valor creado por los resultados y el valor creado por la confianza” (p. 45); las que, para efectos y utilidad de la investigación se puede observar en la tabla 2.

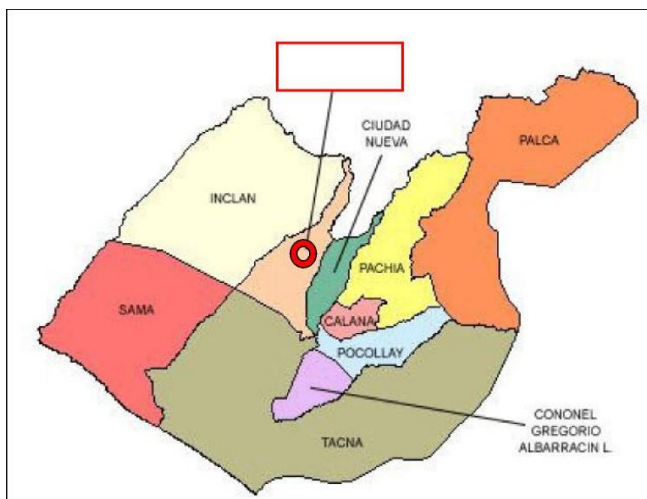
Tabla 2
Dimensiones de valor público

Dimensión	Descripción
Valor de servicio	Valor para el ciudadano a partir de la intervención pertinente con el servicio, utilización del recurso público con eficiencia, grado de calidad con el servicio traducida por el ciudadano, la oportunidad del servicio o producto en vincularse con las brechas de necesidades.
Valor de resultado	Logro con la intervención, en cobertura sobre la ciudadanía de la jurisdicción con sostenibilidad. La sostenibilidad involucra generar desarrollo económico y social; midiendo la creación de capital social, avance en el desarrollo económico y externalidades aprovechadas y/o atenuadas.
Valor de la confianza	De mayor prevalencia al evaluar la relación entre la ciudadanía y Entidad estatal. En estricto, se evalúa el nivel de confianza y legitimidad generado a partir del acceso de la información pública sobre utilización de recursos por intervenciones públicas y el nivel de su utilización, facilidades para la participación ciudadana para el diseño, etapa de formular y etapa de evaluar el total de intervenciones públicas.

Nota. Fuente: adaptado de Rojas (2018, p. 45)

2.2.3. Municipalidad Alto de la Alianza

El distrito fue instaurado como tal por la ley de N.º 23828 el 9 de mayo de 1984, y luego se actualizaron límites por la ley N. 27415 el 2 de febrero de 2001. Actualmente, su extensión se refiere a 371. 4 km² y muestra los siguientes límites: Norte con Inclán y provincia de Tacna; Sur con la ciudad de Tacna; En el este con el distrito de Ciudad Nueva; Oeste con la ciudad de Tacna.

Figura 1*Ubicación del Distrito en el Mapa de la Región Tacna*

Nota. Fuente: PEI MDAA 2019-2026

La conformación demográfica del distrito de Alto de la Alianza se sustenta con el proceso de migración interna, originada en el Departamento de Puno y de la zona alta de Tacna, principalmente.

La sectorización de la circunscripción del distrito contiene a los sectores Eloy G. Ureta y La Esperanza los cuales se constituyen por población que provienen de forma mayoritaria de las regiones de Arequipa, Moquegua y Cusco y de distritos aledaños de Ite, Sama, Jorge Basadre y distritos de la Provincia de Tarata. En el caso de los sectores Alto de la Alianza y San Martín se origina con pobladores allegados de Tarata, Tarucachi y Candarave; así como de departamentos fronterizos, como Puno; en tanto que el sector 5 se origina con pobladores provenientes de las provincias de Candarave y Tarata.

Las expresiones culturales del distrito, tomaron mayor impulso desde el año 2011 con el inicio de la actividad entrada del carnaval la “Gran Nueva Alianza”, los festejos del “Nuevo Año Aymara” (Machak Marca) y “Fiesta de las Cruces” del mes de mayo, “Santísima Virgen de Copacabana” (fiesta patronal) mes agosto.

La Municipalidad del Distrito Alto de la Alianza se compromete a enfrentar el desafío de alinear su misión institucional con su aporte al desarrollo del Perú, sustentando sus esfuerzos en una planificación estratégica adecuada.

MISIÓN

“La Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza es una institución al servicio de su población, con liderazgo y capacidad de liderazgo para gobernar, generar desarrollo y calidad de vida”

VISIÓN

“Alto de la Alianza es un distrito moderno, bello y ordenado. Con desarrollo económico, humano y social. Ciudad con cultura de Paz y ambientalmente sostenible donde se goza de condiciones de gobernabilidad en todos sus ámbitos”

2.3. Definición de términos

Actitudes

Los sujetos se comportan de manera responsable e independiente ante las diversas oportunidades disponibles en el lugar de trabajo.

Atención enfocada en el usuario

Forma de atención personalizada al usuario para facilitarle discernir ante el cúmulo de información que lo satura proveniente de la publicidad, contenidos electrónicos y demás actividades que busca atraer hacia el servicio.

Atención que satisface

Funciones realizadas proyectando trato cordial, condiciones igualitarias y dosis para tolerar inclusive cuestionamientos sobre el servicio, tanto interiormente como hacia lo externo (ciudadanía.)

Apariencia del recurso humano

Juega el rol de presentación de la entidad ante los usuarios. Incluye vestuario, conductas y actitudes; orientado a generar una agradable impresión.

Capacidad de respuesta

predisposición hacia la ayuda al usuario orientado a brindarles servicio con rapidez e idóneo.

Confianza

Estado emocional derivado de una convicción de certeza que algo o alguna persona o procedimiento cumplirá con expectativas relacionadas a una brecha social.

Conocimiento del puesto

Expertise e información acumulada para la realización de actividades vinculadas al puesto de trabajo o la función dentro de una estructura orgánica.

Comprensión

Indicador de la interpretación y captación razonada de datos, información pasible de progresar y utilizarlo de diversas aplicaciones.

Comunicación

Medio de intercambio de mensajes entre individuos y grupo social respecto de señales o signos orales y escritos, tiene la capacidad de suscitar una respuesta o comportamiento entre involucrados.

Cordialidad hacia usuarios

Conducta íntegra sobreponiendo el interés común sobre lo particular, con amabilidad.

Cordialidad para atender

Cualidades que distinguen a las entidades capaces de generar ventaja competitiva sobre diferenciación entre los servicios de las mismas.

Cooperación

Acciones conjuntas para alcanzar un objetivo y resultado común.

Credibilidad

Proceso mental que emite un juicio de valor, para el individuo, sobre una experiencia tangible o un servicio que es percibido su utilidad en determinado grado; a través de un esfuerzo consistente por parte de la entidad.

Difusión de funciones del área

La publicitación por diversos medios de acciones, funciones y procedimientos a efectos de atenuar las barreras para lograr una función efectiva y de favorecimiento de la vigilancia ciudadana de la función pública.

Diligencia

Referido al procedimiento de tramitación para cumplir o ejecutar un acto vinculado a un servicio; con la expectativa de oportunidad.

Efectividad

La capacidad para lograr un objetivo o fin deseable con oportunidad, costo razonable y calidad del servicio.

Elementos tangibles

Observable físicamente de la edificación, infraestructura, equipamiento, material de apoyo y recurso humano.

Empatía

Referido a la forma diferencia de atender ofertada por la entidad con enfoque en el usuario.

Expectativas

Cumplir expectativas es la consistencia de una evaluación de medición de la calidad de un servicio.

Facilitación de trámites

Estimular al usuario para que reaccione voluntariamente a buscar la obtención de un servicio ofrecido por la entidad pública en el contexto del ámbito de su competencia; involucrando acciones de consulta, certificados, constancias.

Facilitación para el desplazamiento

Referido a facilidad y adecuaciones para que los usuarios se desplacen dentro de la infraestructura de servicios. Asimismo, puede entenderse como la facilidad para que el recurso humano pueda desplazarse entre unidades orgánicas para su desarrollo de carrera.

Fiabilidad

El desarrollo de habilidades para la ejecución del servicio ofrecido siendo fiable y Metódico; lo cual indica que la entidad honra su promesa de entregas y provisión del servicio, resolución de problemas y determinación de tasa y tarifas sociales.

Indicaciones entendibles

Formulación clara, comprensible y entendible del mensaje y comunicación de información.

Infraestructura

Estructura física que involucra edificios y equipamiento para albergar los órganos y/o unidades orgánicas que desempeñan funciones y son responsables de las interrelaciones y conexiones para la producción de los servicios.

Percepción de eficacia

Resultado de la evaluación de rendimiento entre entidad y funcionarios, a efectos de conocer la identificación con la entidad y lo que se genera por la misma, al desarrollar la función pública de manera responsable y con calidad.

Queja

Indicador de insatisfacción puesta de conocimiento a la institución con respecto al servicio otorgado.

Satisfacción general

Indicador sobre el nivel de complacencia del target value respecto de las actividades, procesos y servicios recibidos en términos de calidad, pertinencia y oportunidad.

Seguridad

Nivel de conocimiento y competencias para atender del personal capaz de generar alto nivel de credibilidad y por ende lograr que el usuario confíe en la entidad.

Tiempo para responder

Mide la demora en la reacción desde la percepción de un suceso o algo hasta recibir la respuesta en función de la detección y procesamiento del estímulo.

Trabajo a presión

Rendimiento laboral en condiciones de tiempo perentorio y apremiante.

Uso de las TIC

Han generado cambios sociales contemporáneos en todo ámbito social y económico sobre todo en el ámbito académico facilitando el flujo de información y acercamiento de interlocutores, mercados, oportunidades y soluciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis

En el contexto de la investigación se plantea las siguientes hipótesis:

3.1.1. Hipótesis general

H_i

La relación de la satisfacción por los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

3.1.2. Hipótesis específicas

Primera

La relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

Segunda

La relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

Tercera

La relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

3.2. Variables e indicadores

Una variable puede cambiar y cuya modificación se puede medir y observar. Al relacionarse las variables, aportan valor para el estudio; por ello que se les asocia conceptualmente como constructores hipotéticos.

En este estudio se consideran los siguientes tipos de variables:

- Variable independiente (X)
- Variable dependiente (Y)

3.2.1. Identificación de variable independiente

V_i (X): Satisfacción del usuario

Dimensiones, de la variable independiente

1. Limpieza y servicios administrativos
2. Infraestructura y actividades sociales
3. Seguridad y desarrollo urbano

Escala de medición de la variable

Ver tabla 3, tabla 4, tabla 5 y tabla 6

Tabla 3
Variable independiente e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VI (X) Satisfacción del usuario	Limpieza y servicios administrativos	Residuos sólidos y limpieza de área pública. Reciclaje y conservación de áreas verdes. Atención al usuario y flexibilidad tributaria Agilidad y eficiencia en procesos Administrativos.
	Infraestructura y actividades sociales	Equipamiento e infraestructura Unidades vehiculares de servicios y trabajadores. Programas de salud y de Ayuda Social. Programas recreativos
	Seguridad y desarrollo urbano	Servicio de Serenazgo e infraestructura de luminarias de vías públicas. Programa digital de vigilancia y Programa adscrito a sistema de Defensa Civil Mantenimiento vial, asfaltado y señalética. Infraestructura deportivas e implementación de áreas verdes

Nota. Fuente: adaptado de Quintanilla (2018, p. 142)

Tabla 4
Resumen de indicadores Vi(X), ítems y puntuación

Variable	Dimensión	Ítem / indicador	Total	Suma de puntuación posible
Satisfacción del usuario	Limpieza y servicios administrativos	1,2,3,4	4	0 – 40
	Infraestructura y actividades sociales	5,6,7,8	4	0 – 40
	Seguridad y desarrollo urbano	9,10,11,12	4	0 – 40
Total			12	120

A efectos de evaluar dimensión e indicador de la variable independiente se aplicará el escalamiento Likert de 1 a 5; cuya evaluación 1 es asignada a un “pésimo nivel de satisfacción” y la evaluación con 5 es asignada a un “excelente nivel de satisfacción”, derivado de la experiencia del usuario con los servicios de la Municipalidad Alto de la Alianza.

Tabla 5
Significado de respuestas de indicadores $V_i(X)$

Rango de respuestas	Nivel de desempeño
1	Pésimo
2	Bajo
3	Moderado
4	Destacable
5	Excelente

Nota. Adaptado de Quintanilla (2018)

Tabla 6
Significado de promedios de satisfacción para dimensiones y variable $V_i(X)$

Rangos de nivel de Satisfacción	Significado
4,10 – 5,00	Excelente nivel de satisfacción
3,10 – 4,00	Alto nivel de satisfacción
2,10 – 3,00	Moderado nivel de satisfacción
1,00 – 2,00	Bajo nivel de satisfacción

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

Esta variable refleja los hallazgos de la investigación científica. En consecuencia, la variable dependiente considerada en este estudio es:

VD (Y): Creación de valor público

Dimensiones de la variable dependiente:

1. Valor de servicio
2. Valor de resultado
3. Valor de la confianza

Escala de medición de la variable:

Ver tabla 7, tabla 8 y tabla 9

Tabla 7

Variable dependiente e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VD (Y) Valor público	Valor de servicio	Nivel de pertinencia
		Nivel de eficiencia
		Nivel de calidad percibida
		Nivel de oportunidad
	Valor de resultado	Logro de cobertura
		Logro de sostenibilidad
		Generación de capital social
		Generación de desarrollo económico
	Valor de la confianza	Accesibilidad a la información del servicio
Accesibilidad a la información de la gestión		
Acceso a la participación		

Nota. Fuente: adaptado de Rojas (2018, p. 45)

Tabla 8

Resumen de indicadores VD(Y), ítems y puntuación

Variable	Dimensión	Ítem / indicador	Total	Suma de puntuación posible
Competitividad empresarial	Valor de servicio	1,2,3,4	4	0 – 16
	Valor de resultado	5,6,7,8	4	0 – 16
	Valor de confianza	9,10,11	3	0 – 12
Total			12	44

Nota. Elaboración propia

Las variables e indicadores se miden mediante una escala Likert de 1 a 5; la calificación más alta indica el nivel máximo perceptible por el usuario respecto del desempeño de determinado factor para la creación de valor público, derivado de su experiencia con los servicios brindados por la Municipalidad del Distrito Alto de la Alianza; permitiendo, además, la clasificación de importancia de las dimensiones en un rango porcentual de 1,00 a 5,00.

Tabla 9
Significado de respuestas de indicadores VD(Y)

Promedios de rango de respuestas	Significado
1,00 – 2,00	Nulo nivel de valor público
2,10 – 3,00	Moderado nivel de valor público
3,10 – 4,00	Alto nivel de valor público
4,10 – 5,00	Muy alto nivel de valor público

Nota. Elaboración propia

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Definición operacional de las variables

Tabla 10
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	MEDICIÓN		
			Categoría	Puntos	Escala
Variable independiente: Satisfacción del usuario	Algunos factores vinculados requerirán el involucramiento de competencias de los colaboradores asociadas a respuestas productivas y servicios sobresalientes enfocados en el usuario; lo que en la gestión pública se vincula con “buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario” Vargas (2019, p. 59)	1. Limpieza y servicios administrativos y actividades sociales 2. Infraestructura y actividades urbanas 3. Seguridad y desarrollo urbano	Encuesta sobre percepción de satisfacción del usuario: · Excelente satisfacción · Destacable satisfacción · Moderado satisfacción · Bajo satisfacción · Pésima satisfacción	5 4 3 2 1	Continua / cuantitativa
Variable dependiente: Creación de valor público	Se releva, entonces, una relación directa como lo menciona Calizaya (2019) al indicar que “la satisfacción del usuario es crítica para el valor público, y se evidencia que la satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes por los usuarios” (p, 33); dicha relación condiciona la efectividad de la creación de valor público y el esfuerzo de la entidad pública para sostener la gestión de valor público, en lo sucesivo.	1. Valor de servicio 2. Valor de resultado 3. Valor de confianza	Encuesta sobre percepción de creación de valor público: · Muy bajo desempeño · Moderado desempeño · Alto desempeño · Muy alto desempeño	1 2 3 4 5	Continua / cuantitativa

Nota. Elaboración propia

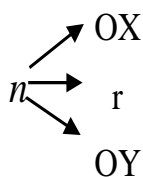
3.4. Limitaciones de la investigación

En la ejecución del estudio se considera presencia de ningún tipo de limitación, en tanto se tiene control sobre el desplazamiento en el área geográfica, así como sobre los recursos necesarios y el tipo de datos que han de procesarse.

3.5. Descripción de las características de la investigación

3.5.1. Tipo y diseño de investigación

Siguiendo a Hernández (2010), el tipo de la investigación es básica, de diseño no experimental dado que se evaluaron ambas variables sin manipular; de alcance descriptivo – correlacional, transeccional y enfoque cuantitativo; siendo el diseño esquemático, el siguiente:



Donde:

- n : Tamaño de muestra
- OX : Observación de variable *Satisfacción del usuario*
- OY : Observación de variable *Valor público*
- R : Posibles correlaciones

3.5.2. Ámbito y tiempo social de investigación

La Investigación se desarrolló en la “Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza”, ciudad de Tacna y el tiempo requerido fue de 6 meses; la investigadora consideró tiempo parcial para su ejecución.

3.5.3. Acciones y actividades para la ejecución del proyecto

Para el desarrollo de la investigación se coordinó con funcionarios de la “Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza”, a los efectos que puedan colaborar facilitando la aplicación del instrumento de recopilación de datos primarios, a los usuarios de sus servicios, en campo.

3.5.4. Materiales e instrumentos

A efectos de obtención de datos primarios, se aplicaron los siguientes instrumentos: i) Test de percepción de satisfacción del usuario – adaptado de Quintanilla (2018, p. 142) y ii) Test de percepción de creación de valor público – adaptado de Rojas (2018, p. 45); las que para efectos de su validación se sometieron a Juicio de 03 expertos los cuales están vinculados a la disciplina de la gestión pública. A dichos expertos se les aplicó encuesta piloto, cuyos datos se expusieron a la Prueba del coeficiente Alfa de Cronbach, Pruebas de Normalidad de Datos, con el Software Statgraphics centurión V.16; para corroborar la coherencia de su estructura con objetivos del estudio y concretar su plena validación y fiabilidad.

Los instrumentos de recolección de datos primarios se observan en el Anexo 2

Interpretación de datos

Se estableció una conexión entre los resultados expuestos en estadígrafos derivados de la búsqueda de información definidos por los objetivos en el marco de la investigación; se desglosaron por indicadores, dimensiones y variables. Finalmente, se definió la vinculación estadística entre las variables independiente y dependiente que se estaban estudiando, lo que permitió formular una respuesta al problema de investigación.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Población	Constituida por 40 187 pobladores del Distrito Alto de la Alianza, Provincia de Tacna.
Alcance	Distrito Alto de la Alianza.
Periodo en medición	Año 2024
Elementos	Usuarios de los servicios de la Municipalidad del Distrito Alto de la Alianza.

Segmentación de la población por juntas vecinales y/ asociaciones:

Nº	Junta Vecinal / Asociación	Categoría de tamaño estimado	% de población	Habitantes aprox.
1	Intiorko	Muy grande / Ladera poblada	13%	5,224
2	Juan Velazco	Grande	11%	4,421
3	El Collasuyo	Grande	10%	4,019
4	José A. Quiñones	Medio	9%	3,617
5	José Gálvez	Medio	9%	3,617
6	Mariscal Miller	Medio	8%	3,215
7	Buena Vista	Medio	8%	3,215
8	Balconcillos	Medio	7%	2,813
9	Zoila Sabel Cáceres	Pequeño	6%	2,411
10	Luz del Sol	Pequeño	5%	2,009
11	Alto Mirador	Pequeño	4%	1,603
12	San Cosme	Muy pequeño / nuevo	3%	1,206
	Total	—	100%	40,187

Marco poblacional:

a) Criterio de inclusión

Poblador del distrito Alto de la Alianza y usuario de los servicios municipales al año 2024

b) Criterios de exclusión

Poblador del distrito Alto de la Alianza no usuario de los servicios municipales al año 2024

3.6.2. Tamaño de Muestra

Dado que, según INEI, el marco poblacional es conocido; y acorde a lo expuesto por Kerlinger, F & Lee, L. (2002, p. 267), se determina el tamaño de muestra con el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{NZ^2}{[4(N-1)e^2] + Z^2}$$

n = Tamaño de muestra de la población

N = Población del estudio

Z = Nivel de confianza

e = Margen de error

Reemplazando:

$$n = \frac{40\,187 * 1,96^2}{[4(40\,187 - 1) * 0,05^2] + 1,96^2}$$

$$n = \frac{154\,382,3792}{405,7016} = 380 \text{ usuarios}$$

Ajuste de muestra:

$$n^\circ = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

n = Valor de la muestra inicial

N = Población total en estudio

n° = Muestra ajustada

Reemplazando:

$$n^\circ = \frac{380}{1 + \frac{380}{40\,187}} = \frac{380}{1,0095} = 376 \text{ usuarios}$$

3.7. Tratamiento de datos (análisis estadístico)

Para procesar los datos se utilizó el Software especializado Statgraphics 17.1 en español. Para analizar los datos se aplicó las siguientes técnicas estadísticas:

- Tabla de resultados tabulados a partir de la Escala de Likert y ponderados en valores continuos.
- Tablas de frecuencias, gráficos de barras.
- Estadígrafos descriptivos (promedios de series y desviación estándar).
- Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- Cálculo del estadístico R^2
- Prueba de Normalidad de datos
- Prueba de hipótesis, expuesto a *p-value*

Contraste de hipótesis:

Los métodos para probar hipótesis están estrechamente relacionados con los métodos para calcular intervalos de confianza. Al crear un intervalo de confianza, especificamos el rango en el que esperamos el valor del parámetro. Al realizar una prueba de hipótesis, establecemos valores posibles para algunos parámetros y calculamos la probabilidad de obtener muestras iguales o más inconsistentes que las obtenidas, asumiendo que la hipótesis (H_0) es verdadera. Si esta probabilidad es muy pequeña (por debajo de un valor llamado nivel de significancia), se rechaza la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados de la variable *Satisfacción del usuario*

Tabla 11

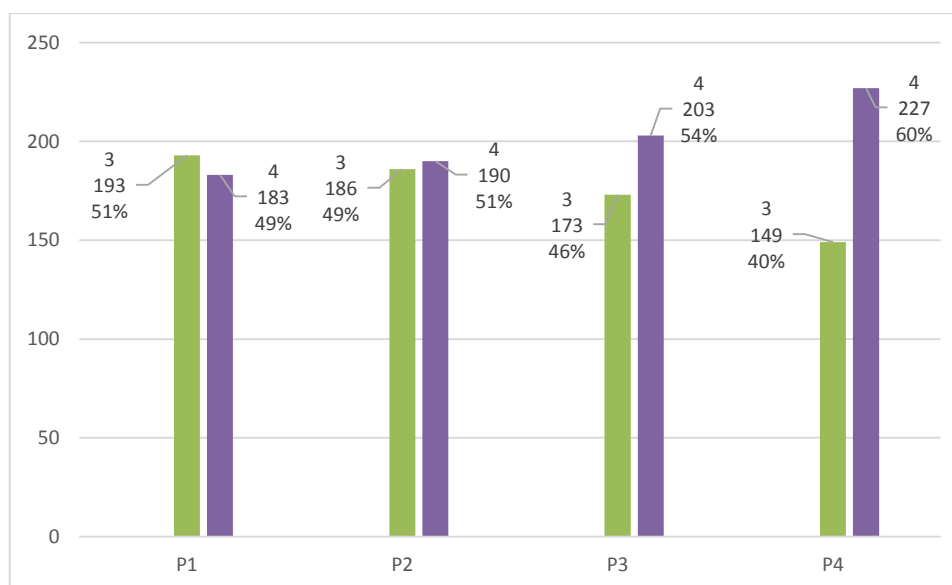
Frecuencias de la dimensión Limpieza y servicios administrativos

ítem	Preguntas	Pésimo 1	Bajo 2	Moderado 3	Destacable 4	Excelente 5
P1	Recojo de basura y limpieza de vía pública.	0 0%	0 0%	193 51%	183 49%	0 0%
P2	Programa de reciclaje y mantenimiento de áreas verdes.	0 0%	0 0%	186 49%	190 51%	0 0%
P3	Trato al cliente y facilidades tributarias	0 0%	0 0%	173 46%	203 54%	0 0%
P4	Rapidez en procesos Administrativos y eficiencia administrativa en general.	0 0%	0 0%	149 40%	227 60%	0 0%

Nota. “Se muestra los valores absolutos de respuestas a preguntas por dimensión en evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 2

Frecuencias de la dimensión Limpieza y servicios administrativos



Nota. “Se muestra un primer valor de escala (1 – 5) prevalente en respuestas; un segundo valor absoluto de respuestas por preguntas; y, un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente tabla 11

Interpretación

La organización de los datos recopilados mediante la encuesta sobre la dimensión *Limpieza y servicios administrativos* de la variable *Satisfacción del usuario* muestra cómo los 376 entrevistados expresaron su respuesta evaluando cada pregunta a través del rango tipo Likert que va de 1 (pésimo) a 5 (excelente). Se observa que los encuestados se inclinaron, de manera mayoritaria, por evaluar sus respuestas por la categoría 4 (destacable), observándose un total de 227 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la pregunta P4) *Rapidez en procesos Administrativos y eficiencia administrativa en general* lo cual representa el 60% de la valoración posible con dichas respuestas; asimismo, 203 personas respondieron por la misma categoría 4 (destacable) a la pregunta P3) *Trato al cliente y facilidades tributarias* lo cual representa el 54% de la valoración posible con dichas respuestas; siendo los valores más relevantes; de igual forma, 193 personas respondieron por la categoría 3 (moderado) a la pregunta P1) *Recojo de basura y limpieza de vía pública*, lo cual representa el 51% de la valoración posible con dichas respuestas.

Tabla 12

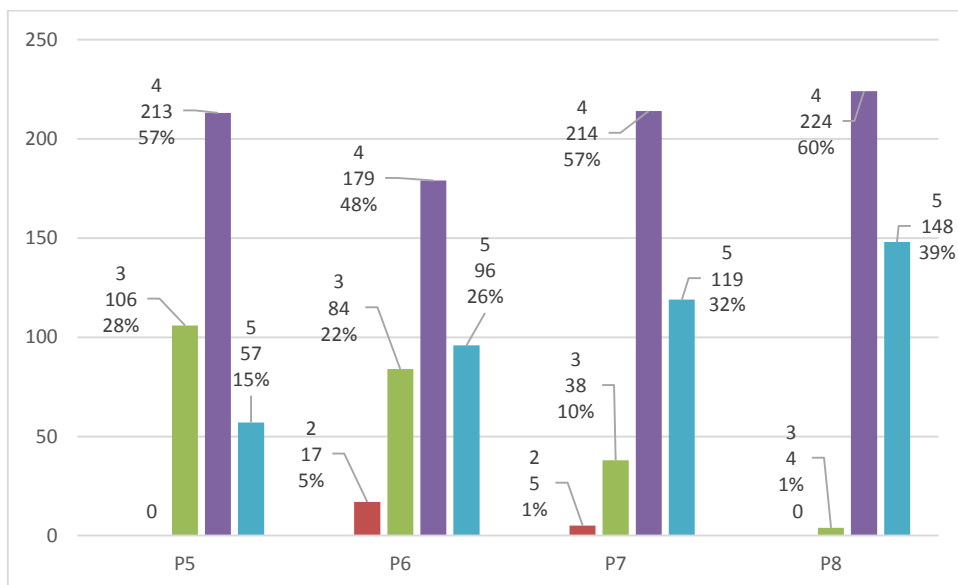
Frecuencias de la dimensión Infraestructura y actividades sociales

ítem	Preguntas	Pésimo 1	Bajo 2	Moderado 3	Destacable 4	Excelente 5
P5	Equipos e instalaciones	0 0%	0 0%	106 28%	213 57%	57 15%
P6	Vehículos de servicios y empleados	0 0%	17 5%	84 22%	179 48%	96 26%
P7	Campañas de salud y Programas de Ayuda Social.	0 0%	5 1%	38 10%	214 57%	119 32%
P8	Servicios recreativos	0 0%	0 0%	4 1%	224 60%	148 39%

Nota. “Se muestra los valores absolutos de respuestas a preguntas por dimensión en evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 3

Frecuencias de la dimensión Infraestructura y actividades sociales



Nota. “Se muestra un primer valor de escala (1 – 5) prevalente en respuestas; un segundo valor absoluto de respuestas por preguntas; y, un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente tabla 12

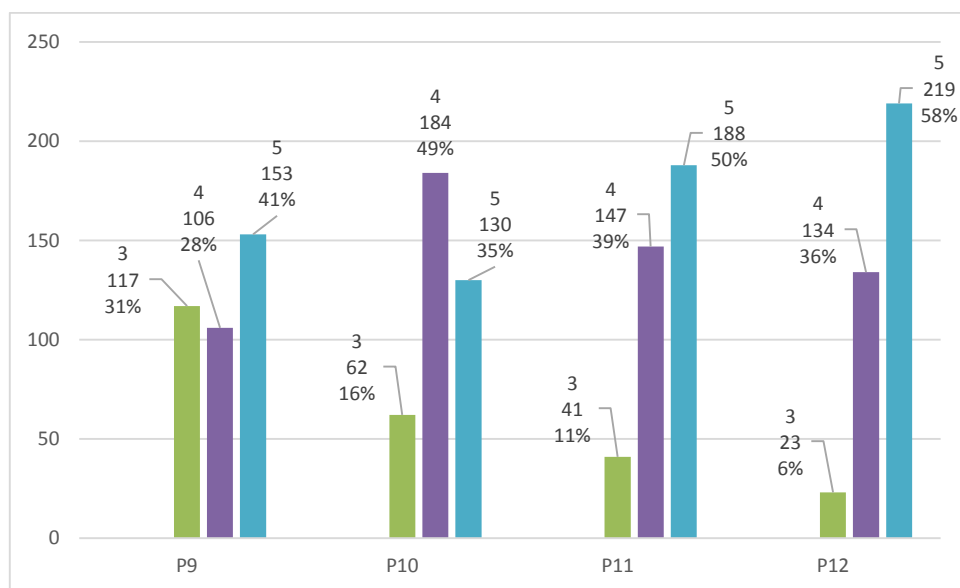
Interpretación

La organización de los datos obtenidos con la encuesta sobre la dimensión *Infraestructura y actividades sociales* de la variable *Satisfacción del usuario* muestra cómo los 376 entrevistados expresaron su respuesta evaluando cada pregunta a través del rango tipo Likert que va de 1 (pésimo) a 5 (excelente). Se observa que, 224 participantes evaluaron su percepción por la categoría 4 (destacable) que corresponde a la pregunta P8) *Servicios recreativos*, lo cual representa el 60% de la valoración posible con dichas respuestas; de igual manera 214 personas respondieron por la misma categoría 4 (destacable) a la pregunta P7) *Campañas de salud y Programas de Ayuda Social* lo cual representa el 57% de la valoración posible con dichas respuestas; siendo los valores más relevantes; similarmente, 213 personas respondieron por la categoría 4 (destacable) a la pregunta P5) *Equipos e instalaciones* lo cual representa el 57% de la valoración posible con dichas respuestas.

Tabla 13*Frecuencias de la dimensión Seguridad y desarrollo urbano*

ítem	Preguntas	Pésimo	Bajo	Moderado	Destacable	Excelente
		1	2	3	4	5
P9	Serenazgo e iluminación de calles	0	0	117	106	153
		0%	0%	31%	28%	41%
P10	Vigilancia digital y Programa de Defensa Civil	0	0	62	184	130
		0%	0%	16%	49%	35%
P11	Asfaltado y señalización y mantenimiento vial.	0	0	41	147	188
		0%	0%	11%	39%	50%
P12	Instalaciones deportivas y creación de áreas verdes	0	0	23	134	219
		0%	0%	6%	36%	58%

Nota. “Se muestra los valores absolutos de respuestas a preguntas por dimensión en evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 4*Frecuencias de a dimensión Seguridad y desarrollo urbano*

Nota. “Se muestra un primer valor de escala (1 – 5) prevalente en respuestas; un segundo valor absoluto de respuestas por preguntas; y, un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente tabla 13

Interpretación

La organización de los datos obtenidos mediante la encuesta sobre la dimensión *Seguridad y desarrollo urbano* de la variable *Satisfacción del usuario* muestra cómo los 376 entrevistados expresaron su respuesta evaluando cada pregunta a través del rango tipo Likert que va de 1 pésimo) a 5 (excelente). Se observa que los encuestados se inclinaron, de manera mayoritaria, por evaluar sus respuestas por la categoría 5 (excelente), observándose, un total de 219 personas respondieron por la categoría 5 (excelente), que corresponde a la muestra de entrevistados para la pregunta P12) *Instalaciones deportivas y creación de áreas verdes* lo cual representa el 58% de la valoración posible con dichas respuestas; en similarmente, 188 personas evaluaron la pregunta (P11) *Asfaltado y señalización y mantenimiento vial* con la categoría 5 (excelente) lo cual representa el 50% de la valoración posible con dichas respuestas; en tanto que, 184 personas respondieron por la categoría 4 (destacable) a la pregunta P10) *Vigilancia digital y Programa de Defensa Civil* lo cual representa el 49% ; siendo el comportamiento de percepción más resaltantes, para la dimensión consultada.

4.2. Resultados de la variable *Creación de valor público*

Tabla 14

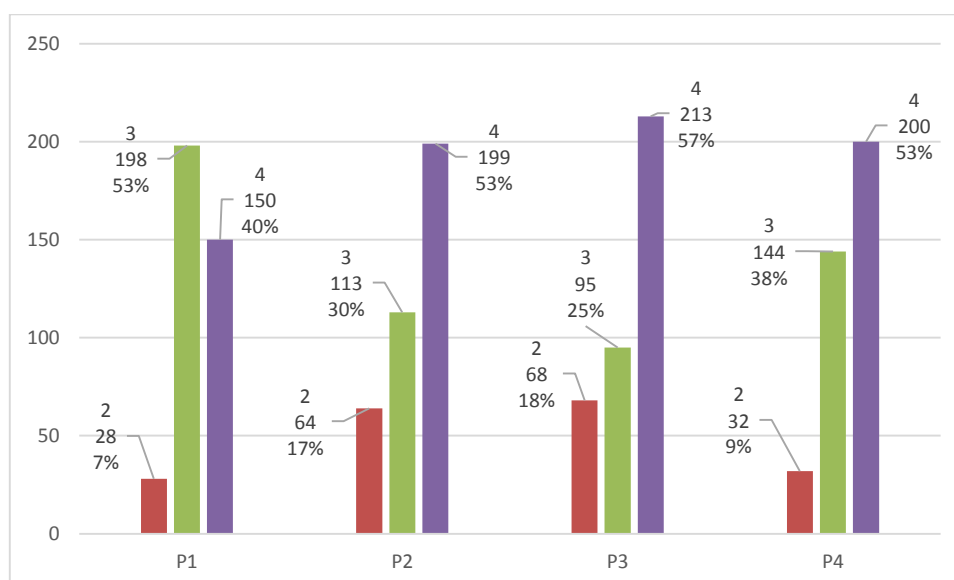
Frecuencias de la dimensión Valor de servicio

N.º	Preguntas	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
		1	2	3	4	5
P1	Las intervenciones en actividades y proyectos, que ejecutó la Municipalidad, respondieron a las necesidades de la población	0 0%	28 7%	198 53%	150 40%	0 0%
P2	La ejecución presupuestaria y la eficiencia en asignación de montos presupuestales, por parte de la Municipalidad	0 0%	64 17%	113 30%	199 53%	0 0%
P3	Nivel de calidad percibida acerca de la intervención municipal.	0 0%	68 18%	95 25%	213 57%	0 0%
P4	La oportunidad de las intervenciones municipales permitió subsanar o cubrir la necesidad para la que fueron diseñadas	0 0%	32 9%	144 38%	200 53%	0 0%

Nota. “Se muestra los valores absolutos de respuestas a preguntas por dimensión en evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 5

Frecuencias de la dimensión Valor de servicio



Nota: “Se muestra un primer valor de escala (1 – 5) prevalente en respuestas; un segundo valor absoluto de respuestas por preguntas; y, un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente tabla 14

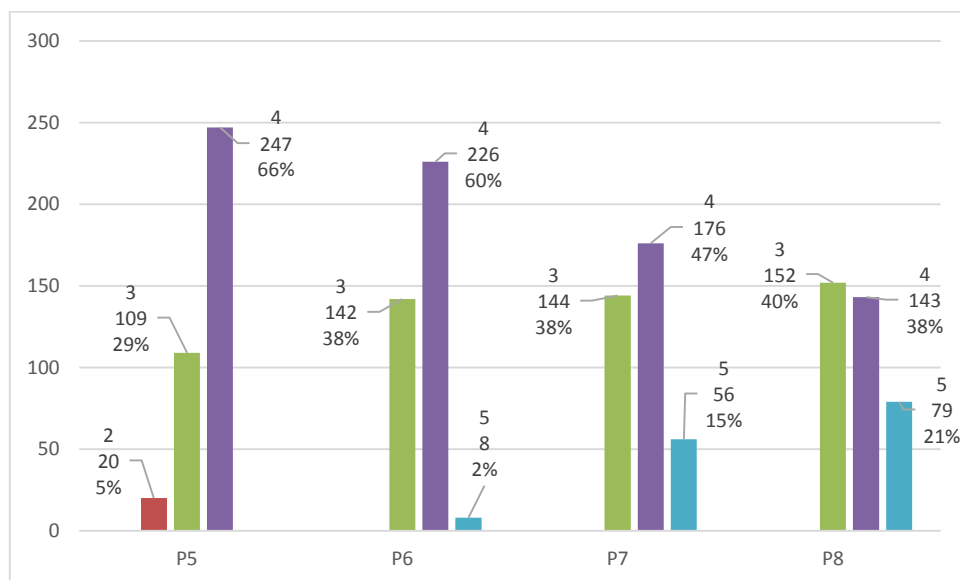
Interpretación

La organización de los datos obtenidos mediante la encuesta sobre la dimensión *Valor de servicio* de la variable *Creación de valor público* muestra cómo los 376 entrevistados expresaron su respuesta evaluando cada pregunta a través del rango tipo Likert que va de 1 (muy bajo) a 5 (muy alto). Se observa que los encuestados se inclinaron, de manera mayoritaria, por evaluar sus respuestas por la categoría 4 (alto), observándose que, un total de 199 personas respondieron por la categoría 4 (alto), que corresponde a la muestra de entrevistados para la pregunta (P3) *Nivel de calidad percibida acerca de la intervención municipal* lo cual representa el 57% de la valoración posible con dichas respuestas; asimismo, 200 personas evaluaron la pregunta (P4) *Las oportunidades de las intervenciones municipales permitieron subsanar o cubrir la necesidad para la que fueron diseñadas* con la categoría 4 (alto) lo cual representa el 53% de la valoración posible con dichas respuestas; de igual manera, 199 personas respondieron por la categoría 4 (alto) a la pregunta (P2) *El desempeño del uso de los recursos público por parte de la Municipalidad, en ejecución presupuestaria y la eficiencia en asignación de montos presupuestales* lo cual representa el 53% de la valoración posible con dichas respuestas; finalmente, 198 personas respondieron por categoría 3 (moderado) a la pregunta (P1) *Nivel de calidad percibida acerca de la intervención municipal*. lo cual representa el 46% de la valoración posible con dichas respuestas.

Tabla 15*Frecuencias por respuestas de la dimensión Valor de Resultado*

N.º	Preguntas	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
		1	2	3	4	5
P5	El cumplimiento de la intervención municipal permitió atender a la población objetivo acorde al diseño de la intervención	0	20	109	247	0
		0%	5%	29%	66%	0%
P6	El desempeño de las intervenciones municipales ha logrado generar un desarrollo integral de la sociedad	0	0	142	226	8
		0%	0%	38%	60%	2%
P7	Las intervenciones generaron vínculo entre la ciudadanía y entornos sociales orientados hacia un estado de bienestar	0	0	144	176	56
		0%	0%	38%	47%	15%
P8	Las intervenciones municipales han contribuido a modificar los aspectos económicos de la vida del ciudadano.	0	0	152	143	79
		0%	0%	40%	38%	21%

Nota. “Se muestra los valores absolutos de respuestas a preguntas por dimensión en evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 6*Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Valor de Resultado*

Nota: “Se muestra un primer valor de escala (1 – 5) prevalente en respuestas; un segundo valor absoluto de respuestas por preguntas; y, un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente tabla 15

Interpretación

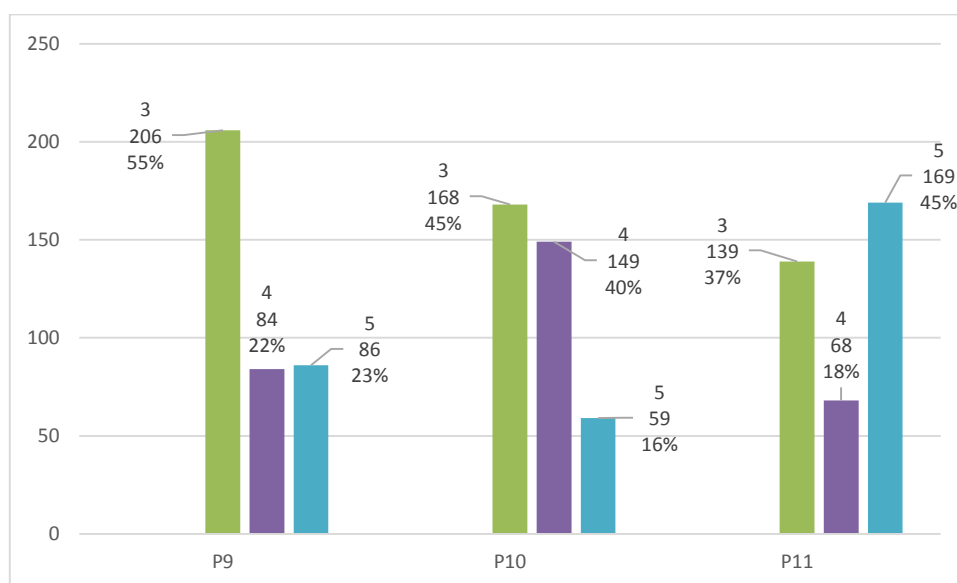
La organización de los datos obtenidos mediante la encuesta sobre la dimensión *Resultados* de la variable *Creación de valor público* muestra cómo los 376 entrevistados expresaron su respuesta evaluando cada pregunta a través del rango tipo Likert que va de 1 (muy bajo) a 5 (muy alto). Se observa que los encuestados se inclinaron, de manera mayoritaria, por evaluar sus respuestas por la categoría 4 (alto), observándose que, un total de 147 personas respondieron por la categoría 4 (alto), que corresponde a la muestra de entrevistados para la pregunta (P5) “*El cumplimiento de la intervención municipal permitió atender a la población objetivo especificada en el diseño de la intervención*” lo cual representa el 66% de la valoración posible con dichas respuestas; asimismo, 226 personas evaluaron la pregunta (P6) “*El desempeño de las intervenciones municipales han logrado generar un desarrollo integral de la sociedad*” con la categoría 4 (alto) lo cual representa el 60% de la valoración posible con dichas respuestas; en la misma línea, 176 personas respondieron por la categoría 4 (alto) a la pregunta (P7) “*El desempeño de las intervenciones municipales han generado vínculo entre la ciudadanía, así como la formación de grupos y entornos sociales con un objetivo común que los orienten hacia un estado de bienestar mayor basado en la interrelación de sus miembros*” lo cual representa el 47% de la valoración posible con dichas respuestas; finalmente, 152 personas respondieron por categoría 3 (moderado) a la pregunta (P8) “*El desempeño de las intervenciones municipales han contribuido a modificar los aspectos económicos de la vida del ciudadano*” lo cual representa el 40% de la valoración posible con dichas respuestas.

Tabla 16
Frecuencias de la dimensión Valor de Confianza

N.º	Preguntas	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
		1	2	3	4	5
P10	El acceso a la información del servicio o intervención municipal, bases y transparencia en el proceso de selección, es libre	0	0	206	84	86
		0%	0%	55%	22%	23%
P11	El acceso a la información de la gestión permite conocer el uso de los recursos públicos en las intervenciones municipales	0	0	168	149	59
		0%	0%	45%	40%	16%
P12	Los canales de información permiten a ciudadanos brindar opiniones sobre gestión y diseño de las intervenciones	0	0	139	68	169
		0%	0%	37%	18%	45%

Nota. “Se muestra los valores absolutos de respuestas a preguntas por dimensión en evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 7
Frecuencias de la dimensión Valor de Confianza



Nota. “Se muestra un primer valor de escala (1 – 5) prevalente en respuestas; un segundo valor absoluto de respuestas por preguntas; y, un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 376 participantes”. Fuente tabla 16

Interpretación

La organización de los datos obtenidos mediante la encuesta sobre la dimensión *Resultados* de la variable *Creación de valor público* muestra cómo los 376 entrevistados expresaron su respuesta evaluando cada pregunta a través del rango tipo Likert que va de 1 (muy bajo) a 5 (muy alto). Se observa que los encuestados se inclinaron, de manera mayoritaria, por evaluar sus respuestas por la categoría 3 (moderado), observándose que, un total de 206 personas respondieron por la categoría 3 (moderado), que corresponde a la muestra de entrevistados para la pregunta (P9) “*El desempeño del acceso a la información del servicio o intervención municipal permite disponibilidad de información general del beneficio, así como también información más específica tales como las bases de postulación y transparencia en el proceso de selección*”, lo cual representa el 55% de la valoración posible con dichas respuestas; asimismo, 168 personas evaluaron la pregunta (P10) “*El desempeño de acceso a la información de la gestión permite conocer el nivel de gestión y uso de los recursos públicos que son utilizados para financiar las intervenciones municipales así como existencia de rendición de cuentas públicas*”, con la misma categoría 3 (moderado) lo cual representa el 45% de la valoración posible con dichas respuestas; en tanto que, 169 personas respondieron por la categoría 4 (alto) a la pregunta (P11) “*La disponibilidad de canales de información que permita a la ciudadanía plantear sus descargos, sugerencias y opiniones en general, en cuanto a la gestión y también respecto al diseño de las intervenciones que se realizan*”, lo cual representa el 45% de la valoración posible con dichas respuestas.

4.3. Prueba Estadística

4.3.1. Nivel de Percepción sobre la Satisfacción del usuario

Tabla 17

Promedios por preguntas de la variable Satisfacción del usuario

DIMENSIONES					
Limpieza y servicios administrativos		Infraestructura y actividades sociales		Seguridad y desarrollo urbano	
Preguntas	Promedio	Preguntas	Promedio	Preguntas	Promedio
P1	3,49	P5	3,87	P9	4,10
P2	3,51	P6	3,94	P10	4,18
P3	3,54	P7	4,19	P11	4,39
P4	3,60	P8	4,38	P12	4,52

Nota. Se muestra promedios de preguntas por dimensiones de variable independiente.
Fuente: Tablas 11, 12 y 13

Tabla 18

Nivel de percepción de Satisfacción del usuario

	N	Media
Limpieza y Servicios Administrativos	4	3,5350
Infraestructura y Actividades Sociales	4	4,0950
Seguridad y Desarrollo Urbano	4	4,2975
Promedio general	4	3,9758

Nota. Se muestra promedio general por dimensiones de variable independiente.
Fuente: Tabla 17

Interpretación

Los datos obtenidos mediante la encuesta acerca de la variable *Satisfacción del usuario* al tabularse muestra cómo los 376 entrevistados evaluaron su percepción de servicios expuestos por la variable; respecto de lo cual se halla un valor que indica el nivel de calidad percibido = 3,9758; y, que al contrastarse con la tabla de baremo, según tabla 5: Significado de respuestas de indicadores $V_i (X)$, es compatible con el rango de percepción $3,10 - 4,00 =$ ***Alto nivel de satisfacción***, respecto de los servicios proyectados por la Municipalidad del distrito Alto de la Alianza. Resaltando el mejor comportamiento de la dimensión *Seguridad y desarrollo urbano* con una evaluación de 4,2975 y que estaría condicionando el comportamiento de percepción sobre la variable.

4.3.2. Nivel de percepción sobre *Creación de valor público*

Tabla 19
Promedios por preguntas de la variable Creación de valor público

DIMENSIONES					
Valor de Servicio		Valor de Resultado		Valor de Confianza	
Preguntas	Promedio	Preguntas	Promedio	Preguntas	Promedio
P1	3,32	P5	3,60	P9	3,68
P2	3,36	P6	3,64	P10	3,71
P3	3,39	P7	3,77	P11	4,08
P4	3,45	P8	3,81		

Nota. Se muestra promedios de preguntas por dimensiones de variable dependiente.
Fuente: Tablas 14,15 y 16.

Tabla 20
Nivel de percepción de Creación de valor público

	N	Media
Valor de Servicio	4	3,3800
Valor de Resultado	4	3,7050
Valor de Confianza	3	3,8233
Promedio general	3	3,6361

Nota. Se muestra promedio general por dimensiones de variable dependiente.
Fuente: Tabla 19

Interpretación

Los datos obtenidos mediante la encuesta acerca de la variable *Creación de valor público* al tabularse muestra cómo los 376 entrevistados evaluaron su percepción de servicios expuestos por la variable; respecto de lo cual se observa un valor que representa el nivel de *Creación de valor público* percibido = 3,6361; el mismo que al contrastarse con la tabla de baremo, según la tabla 5: “Significado de respuestas de indicadores Vi (Y)”, es compatible con el rango de percepción 3,10 – 4,00 = **Alto nivel de valor público**. Resaltando el comportamiento de la dimensión *Valor de confianza* con una evaluación de 3,8233 y que estaría condicionando el comportamiento de percepción sobre la variable.

4.3.3. Correlación entre dimensiones de variables

Tabla 21
Correlación por dimensiones de variables

		Valor de Servicio	Valor de Resultado	Valor de Confianza	
Rho de Spearman	Limpieza y Servicios Administrativos	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000**	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.	.
		N	4	4	3
	Infraestructura y Actividades Sociales	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000**	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.	.
		N	4	4	3
	Seguridad y Desarrollo Urbano	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000**	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.	.
		N	4	4	3

Nota. “Se muestra las correlaciones Rho de Spearman, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0,05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%.” (Stat Advisor). **. La Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

Los datos recopilados con la encuesta sobre ambas variables, al tabularse muestra las posibles relaciones entre dimensiones producto de las respuestas de los 376 entrevistados; dicha evaluación muestra correlaciones fuertes entre las dimensiones de la variable independiente V(X) *Satisfacción del usuario* y dimensiones de la variable dependiente V (Y) *Creación de valor público*, observándose Rho de Spearman ($r = 1,000$); que representa una relación positiva y fuerte; implicando que, dicho comportamiento estaría condicionando el nivel de incidencia entre ambas variables.

4.4. Comprobación de hipótesis

4.4.1. Comprobación de primera hipótesis específica

Tabla 22

Promedios de dimensión Limpieza y servicios administrativos

ítem	Preguntas	Promedios
P1	Recojo de basura y limpieza de vía pública.	3,49
P2	Programa de reciclaje y mantenimiento de áreas verdes.	3,51
P3	Trato al cliente y facilidades tributarias	3,54
P4	Rapidez en procesos Administrativos y eficiencia administrativa en general.	3,60

Nota. Generado a partir de datos de Tabla 11

Tabla 23

*Promedios por dimensiones de variable V(Y)
Creación de valor público*

Dimensiones	Promedios
Valor de Servicio	3,3800
Valor de Resultado	3,7050
Valor de Confianza	3,8233

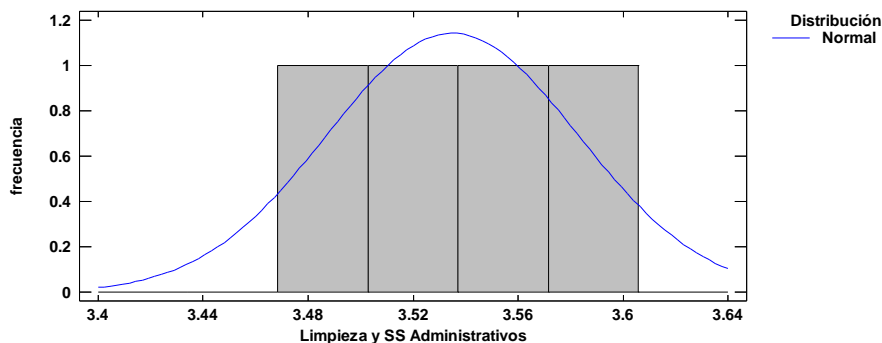
Nota. Tabla 20

Tabla 24

Prueba de Normalidad para Limpieza y servicios administrativos

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,941338	0,637259

Nota. Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0,05 no se puede rechazar la idea de que *Limpieza y servicios administrativos* proviene de una distribución normal con 95% de confianza. Fuente: tabla 22

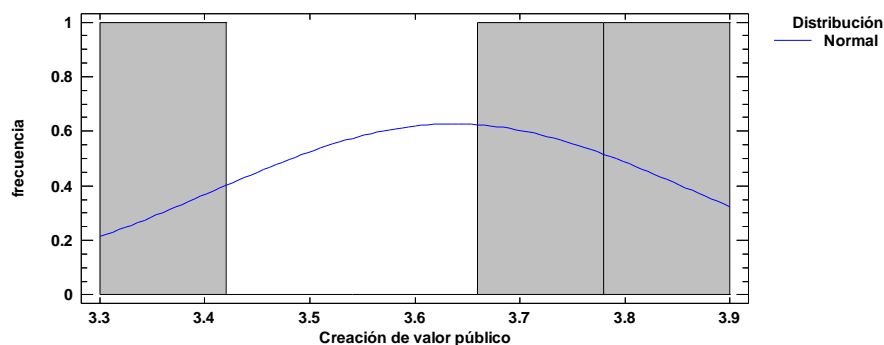
Figura 8*Histograma para Limpieza y servicios administrativos*

Nota. Generado a partir de procesamiento de datos de Tabla 22

Tabla 25*Prueba de Normalidad para variable V(Y) Creación de valor público*

<i>Prueba</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Valor-P</i>
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,923077	0,463263

Nota: “Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0,05 no se puede rechazar la idea de que *Creación de valor público* proviene de una distribución normal con 95% de confianza”. Fuente: tabla 23

Figura 9*Histograma para Creación de valor público*

Nota. Generado a partir de procesamiento de datos de Tabla 23

Hipótesis

H_i

La relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

H_o

La relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significativa estadística.

Prueba de Hipótesis

Correlación de Pearson: Promedios por expresiones de dimensión *Limpieza y servicios administrativos* de la variable *Satisfacción del usuario* vs. Promedios por dimensión de variable *Creación de valor público*.

	Promedio general de variable Creación de valor público
Promedios por dimensión Satisfacción del usuario	0,9226 (3) 0,2521

Nota. “Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas”. Fuente: tablas 22 y 23

Decisión

Considerando la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al **Valor-p = 0,2521 (>0,05)** se rechaza la hipótesis H_i y se acepta la hipótesis H_o; por tanto, se afirma que *La relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significativa estadística.*

4.4.2. Comprobación de segunda hipótesis específica

Tabla 26

Promedios por percepciones de dimensión Infraestructura y actividades sociales

Ítem	Preguntas	Pésimo
P5	Equipos e instalaciones	3,87
P6	Vehículos de servicios y empleados	3,94
P7	Campañas de salud y Programas de Ayuda Social.	4,19
P8	Servicios recreativos	4,38

Nota. Generado a partir de datos de Tabla 12

Tabla 27

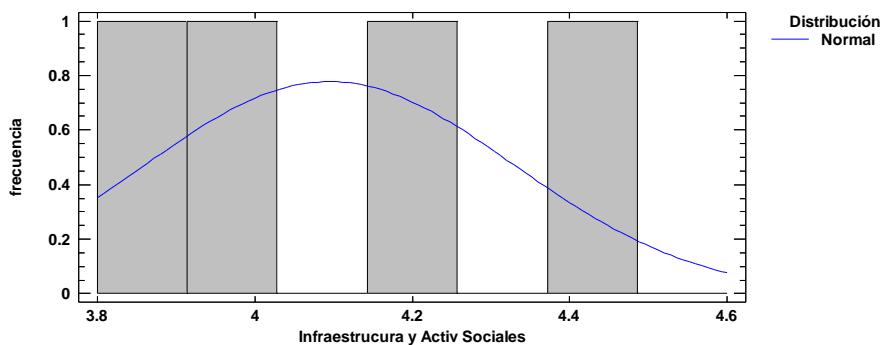
Prueba de Normalidad para Infraestructura y actividades sociales

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,933141	0,593778

Nota. “Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0,05 no se puede rechazar la idea de que Infraestructura y actividades sociales proviene de una distribución normal con 95% de confianza” (Stat Advisor). Fuente: tabla 26

Figura 10

Histograma para Infraestructura y actividades sociales



Nota. Generado a partir de procesamiento de datos de Tabla 27

Hipótesis

H_i

La relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

H_o

La relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significancia estadística

Prueba de Hipótesis

Correlación de Pearson: Promedios por expresiones de dimensión *Infraestructura y actividades sociales* vs. Promedios por dimensión de variable *Creación de valor público*.

	Promedio general de variable Creación de valor público
Promedios por dimensión	0, 8281
Infraestructura y actividades sociales	(3) 0, 3788

Nota. “Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas” (Stat Advisor). Fuente: tablas 23 y 26

Decisión

Considerando la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al **Valor-p = 0, 3788 (>0,05)** se rechaza la hipótesis H_i y se acepta la hipótesis H_o; por tanto, se afirma que *La relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significancia estadística.*

4.4.3. Comprobación de tercera hipótesis específica

Tabla 28

Promedios por percepciones de dimensión Seguridad y desarrollo urbano

ítem	Preguntas	Pésimo
P9	Serenazgo e iluminación de calles	4.10
P10	Vigilancia digital y Programa de Defensa Civil	4.18
P11	Asfaltado y señalización y mantenimiento vial.	4.39
P12	Instalaciones deportivas y creación de áreas verdes	4.52

Nota. Generado a partir de datos de Tabla 13

Tabla 29

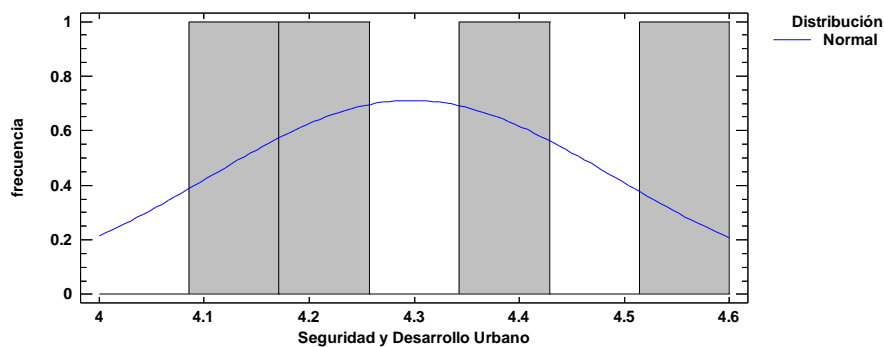
Prueba de Normalidad para Seguridad y desarrollo urbano

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,945254	0,659075

Nota: “Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0,05 no se puede rechazar la idea de que Seguridad y desarrollo urbano proviene de una distribución normal con 95% de confianza” (Stat Advisor). Fuente: tabla 34

Figura 11

Histograma para Seguridad y desarrollo urbano



Nota. Generado a partir de procesamiento de datos de Tabla 29

Hipótesis

H_i

La relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa

H_o

La relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significancia estadística

Prueba de Hipótesis

Correlación de Pearson: Promedios por expresiones de dimensión *Seguridad y desarrollo urbano* vs. Promedios por dimensión de variable *Creación de valor público*.

	Promedio general de variable Creación de valor público
Promedios por dimensión Seguridad y desarrollo urbano	0, 8606
	(3)
	0, 3401

Nota: “Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas” (Stat Advisor). Fuente: tablas 23 y 28

Decisión

Considerando la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al **Valor-p = 0, 3401 (> 0,05)** se rechaza la hipótesis H_i y se acepta la hipótesis H_o; por tanto, se afirma que *La relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significancia estadística.*

4.4.4. Comprobación de hipótesis general

Tabla 30

*Promedios por dimensiones de variable V(X)
Satisfacción del usuario*

Variable independiente: Satisfacción del usuario	
Dimensiones	Promedios
Limpieza y servicios administrativos	3, 5339
Infraestructura y actividades sociales	4, 0957
Seguridad y desarrollo urbano	4, 2972

Nota. Generado del procesamiento de datos de Tabla 18

Tabla 31

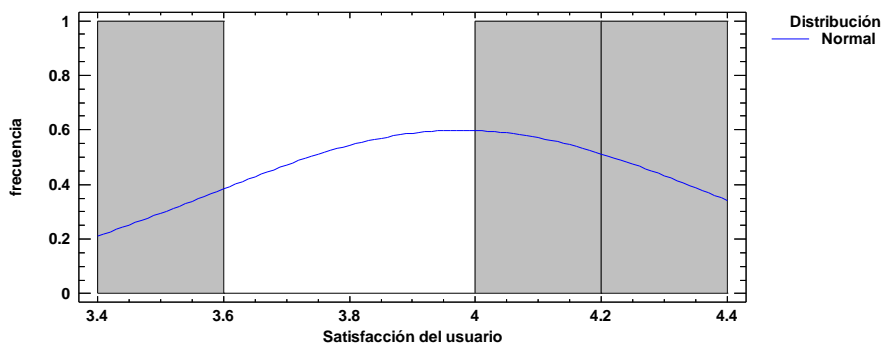
Prueba de Normalidad para variable Satisfacción del usuario

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0, 928534	0, 48315

Nota. “Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es menor a 0,05 se puede rechazar la idea de que Satisfacción del usuario proviene de una distribución normal con 95% de confianza” (Stat Advisor);
Fuente: tabla 30

Figura 12

Histograma para Satisfacción del usuario



Nota. Generado a partir de datos de la Tabla 31

Hipótesis

H_i

La relación de la satisfacción por los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.

H₀

La relación de la satisfacción por los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, carece de significancia estadística.

Prueba de Hipótesis

Correlación Rho de Spearman: Promedios por dimensiones de variable *Satisfacción del usuario* vs. Promedios por dimensiones de variable *Creación de valor público*.

	Promedio por dimensión de variable V(Y): Creación de valor público
Promedios por dimensión de variable V(X): Satisfacción del usuario	0,9999
	(3)
	0,0066

Nota: “Se muestra las correlaciones Rho de Spearman, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas”. **Fuente:** tablas 20 y 30

Decisión

Considerando la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al **Valor-p = 0,0066 (< 0,05)** se acepta la hipótesis H_i, por tanto, se afirma que *La relación de la satisfacción por los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.*

DISCUSIÓN

La investigación encontró que, los entrevistados pudieron expresar su evaluación respecto de su percepción por los servicios expuestos por la variable Satisfacción del usuario, lo cual se tradujo en un nivel de calidad percibido = 3,9758; considerado como Alto nivel de satisfacción, respecto de los servicios proyectados por la Municipalidad del distrito Alto de la Alianza, lo cual permitió identificar el mejor comportamiento de la dimensión Seguridad y desarrollo urbano con una evaluación de 4,2975 y que estaría condicionando el comportamiento de percepción sobre la variable. Este procedimiento, es compatible con lo expuesto por Castellón, R. (2019), cuando al desplegar su enfoque metodológico, encuentra que los resultados le permitieron identificar comportamientos evaluados por los entrevistados a través de factores de satisfacción como Empatía 95,0% y Confiabilidad con 89,49%., y un índice de calidad de servicio de -0,46. Ello se condice, entonces, con la utilidad de los procedimientos aplicados en la investigación, a efectos de identificar factores que condicionan determinado nivel de satisfacción laboral, como los de bienes tangibles, capacidad de respuesta, empatía y capacidad de respuesta.

Por otra parte, la investigación al evaluar la variable dependiente pudo identificar un nivel de Creación de valor público percibido = 3,6361 (alto nivel de valor público), donde resalta factores como la dimensión Valor de confianza con una evaluación de 3,8233 lo cual estaría condicionando el comportamiento de percepción sobre la variable. Ello se condice con lo desarrollado por Espinoza et al. (2021), cuando enfoca el análisis de similar variable, en lo social, económico y político, lo cual dio lugar a evaluaciones en tres dimensiones como esperanza de vida, educación y tasas brutas. Con similar comportamiento, Quispe (2022) asevera que, existe relación fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa transportes DARYL E.I.R.L en el año 2021. Por consiguiente, se puede colegir que el hallazgo de la investigación es coherente con enfoques desarrollados al respecto, dado que se permite reportar evaluaciones de factores de creación de valor público y entender el alcance en la investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA

En la línea de la interrogante general ¿Cómo es la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?; y, estando al coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,9999$ se puede afirmar que la relación, indicada, es fuerte entre ambas variables; y, dado el $p\text{-value} = 0,0066 (< 0,05)$ sugiere que, dicha relación tiene alta probabilidad de repetirse en muestras mayores y que sea atribuible a una causa específica. Es relevante mencionar que, dado el promedio global de la Variable *Satisfacción del usuario* = 3,9758 se evaluó como de “Alto nivel de satisfacción”; de igual manera, dado el promedio global de la Variable *Creación de valor público* = 3,6361 se evaluó como de “Alto nivel de valor público”.

Sin embargo, acorde a relaciones específicas, debe mencionarse que, la creación de valor público es condicionada por los factores de Satisfacción del usuario de manera integral; descartándose que, alguna dimensión de la variable Satisfacción del usuario pueda condicionar, de manera aislada, a la variable Creación de valor.

SEGUNDA

En la línea de la interrogante específica ¿Cómo es la relación de los servicios de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?; y, estando al coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,9226$ se puede afirmar que la relación, indicada, es fuerte entre ambas variables; sin embargo, dado el $p\text{-value} = 0,2521 (> 0,05)$ sugiere que dicha relación es carente de significancia estadística y con alta probabilidad de deberse al azar; por tanto no puede ser atribuible a una causa específica.

TERCERA

En la línea de la interrogante específica ¿Cómo es la relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?; y, estando al coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,8281$ se puede afirmar que la relación,

indicada, es fuerte entre ambas variables; sin embargo, dado el $p\text{-value} = 0,3788 (> 0,05)$ sugiere que dicha relación es carente de significancia estadística y con alta probabilidad de deberse al azar; por tanto no puede ser atribuible a una causa específica.

CUARTA

En la línea de la interrogante específica ¿Cómo es la relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?; y, estando al coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0,8606$ se puede afirmar que la relación, indicada, es fuerte entre ambas variables; sin embargo, dado el $p\text{-value} = 0,3401 (> 0,05)$ sugiere que dicha relación es carente de significancia estadística y con alta probabilidad de deberse al azar; por tanto no puede ser atribuible a una causa específica.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Estando a que, la relación entre las variables satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa y el nivel de correlación es alto, los funcionarios públicos de la institución municipal, deben reforzar las actividades de su proyección de servicios municipales, de manera integral, dado el alto nivel de percepción alcanzado en opinión de los usuarios; asimismo deben fortalecer de manera homogénea las actividades que vinculan los servicios de Seguridad y desarrollo urbano, Infraestructura y actividades sociales, y Limpieza y servicios administrativos, atendiendo la demanda de los usuarios de los servicios municipales acorde a los factores que estarían condicionando la satisfacción del usuario por dichos servicios.

SEGUNDA

Estando a que, la relación de los servicios de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024 es fuerte entre ambas variables; sin embargo, es carente de significancia estadística y con alta probabilidad de deberse al azar; por tanto, y pese al alto nivel de percepción alcanzado en opinión de los usuarios, los funcionarios públicos de la institución municipal, deben fortalecer actividades inherentes a la proyección de los servicios de limpieza y servicios administrativos; y, en ese sentido, deben mejorar el nivel de los servicios de Recojo de basura y limpieza de vía pública; y, del Programa de reciclaje y mantenimiento de áreas verdes; asimismo, deben reforzar la atención con Rapidez en procesos Administrativos y eficiencia administrativa en general. Ello con la finalidad de homogenizar el desempeño conjunto de los servicios asociados a la calidad de los servicios de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza.

TERCERA

Estando a que, la relación del factor Campañas de salud y Programas de Ayuda Social de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024 es fuerte; sin embargo es carente de significancia estadística y con alta probabilidad de deberse al azar; por tanto, y pese al alto nivel de percepción alcanzado en opinión de los usuarios, los funcionarios públicos de la institución municipal, deben fortalecer actividades inherentes a infraestructura y actividades sociales; y, en ese sentido deben fortalecer las actividades de remodelación, adecuación y modernización de los Equipos e instalaciones; asimismo, deben mejorar el nivel de calidad de los Vehículos de servicios y empleados; de igual forma, debieran innovar Campañas de salud y Programas de Ayuda Social; en tanto que debe reforzarse la calidad de los Servicios recreativos. Ello con la finalidad de homogenizar el desempeño conjunto de los servicios asociados a la calidad de infraestructura y actividades sociales de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza.

CUARTA

Estando a que, la relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, es fuerte; es carente de significancia estadística y con alta probabilidad de deberse al azar; por tanto, y pese al alto nivel de percepción alcanzado en opinión de los usuarios, los funcionarios públicos de la institución municipal, deben fortalecer actividades inherentes a Seguridad y desarrollo; y, en ese sentido deben fortalecer las actividades de Serenazgo e iluminación de calles; asimismo, deben mejorar el nivel de calidad de Vigilancia digital y Programa de Defensa Civil; de igual forma, debieran gestionar mayores iniciativas de inversión respecto a Asfaltado y señalización y mantenimiento vial; en tanto que debe reforzarse la calidad de las Instalaciones deportivas y creación de áreas verdes. Ello con la finalidad de homogenizar el desempeño conjunto de los servicios asociados a la calidad de servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Campos, L. (2022). Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí. *[Trabajo de investigación] Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de Medicina. Facultad de Medicina.* <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7600>
- Calizaya, S. (2019). La gestión pública y su relación con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018. *[Tesis] Universidad Privada de Tacna. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas.* <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1243>
- Castellón, R. (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. *[Tesis] Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. Escuela de Salud Pública.* <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
- Castillo, W. (2018). La gestión pública y la generación de valor público de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo 2013 al 2015. *[Tesis] Universidad Nacional de Tumbes. Escuela de Posgrado.* <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/233>
- Dávila, M. (2022). Análisis del valor público del coliseo Multiusos Qapaq Ñan - Cajamarca 2021. *[Tesis] Universidad Privada del Norte. Escuela de Posgrado y Estudios Continuos.* Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/11537/31621>
- Espinoza, P. & Ganoza, K. (2021). Implementación del valor público en la gestión del presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Santa Anita. *[Tesis] Universidad San Ignacio de Loyola. Escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública.* <https://repositorio.usil.edu.pe/items/85bf112b-06c0-42e2-b763-26ade3c83537>

- Gómez, Y. (2022). Cultura ambiental y su relación con la gestión de los residuos sólidos en el distrito de Alto de la Alianza, Tacna 2021. *[Tesis] Universidad Latinoamericana CIMA*. <http://repositorio.ulc.edu.pe/handle/ULC/220>
- Grández, J. (2022). Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. *[Tesis] Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. Tarapoto*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94874>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *[Texto] Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México Edit. McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2017). *EISMO 106*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1420/cuadros/tacna/tacna_23_3.xls
- Kerlinger, F. & Lee, L. (2002). *[Obra] Investigación del comportamiento*. McGraw Hill. Cuarta edición.
- Mokate, K., & Saavedra, J. (2006). *Gerencia social: un enfoque integral para la gestión de políticas y programas sociales*. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. Washington, Dc. Retrieved from http://vipp.es/biblioteca/EMPB_0027.pdf
- Quispe, B. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes DARYL E.I.R.L., Tacna, 2021. *[Tesis] Universidad Privada de Tacna. Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales*. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2704>
- Rojas, C. (2018). Gerencia social y creación de valor público: aplicado a la Empresa Nacional de Minería. *[Tesis] Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Departamento de Ingeniería Industrial*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/151989>

- Tapia, J. (2021). Gestión municipal y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vista Alegre, año 2021. *[Tesis] Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración. Moyobamba.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76671>
- Silva, E. (2018). Nivel de Satisfacción del usuario de una Municipalidad de la Región Lambayeque – 2018. *[Tesis] Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académica Profesional de Administración.* <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5572>
- Suarez, M. & Chumacero, E. (2017). La articulación de los SAE y la generación de valor público. *[Tesis] Universidad del Pacífico. Escuela de Posgrado. Repositorio institucional* <http://hdl.handle.net/11354/1854>
- Vargas, P. (2019). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2018. *[Tesis] Universidad Privada de Tacna. Escuela de Postgrado. Maestría en Gestión y Políticas Públicas.* <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1375>

ANEXOS:

Anexo 1 Matriz de consistencia

Proyecto de Investigación Descriptiva Correlacional

Título: “Satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de La Alianza y creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo es la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la relación de los servicios de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024? ¿Cómo es la relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024? ¿Cómo es la relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir la relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024. Describir la relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024. Describir la relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>La relación de la satisfacción por servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> La relación del servicio de limpieza y servicios administrativos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa. La relación del factor infraestructura y actividades sociales de los servicios de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa. La relación de los servicios de seguridad y desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza y la creación de valor público, desde la perspectiva del usuario, año 2024, es significativa. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Vi (X)</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> Factores Limpieza y servicios administrativos Infraestructura y actividades sociales Seguridad y desarrollo urbano <p>Variable Dependiente:</p> <p>VD (Y)</p> <p>Valor público</p> <ol style="list-style-type: none"> Valor de servicio Valor de resultado Valor de confianza 	<p>Población:</p> <p>Está constituida por 40 187 pobladores del distrito Alto de la Alianza, Provincia de Tacna.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra, objeto de estudio, está conformado por n: 380 usuarios de los servicios de la Municipalidad del distrito Alto de la Alianza, al año 2024; habiéndose aplicado la técnica de muestreo probabilístico al azar.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Básica, cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transeccional</p> <p>El diseño se diagrama de la siguiente manera:</p> <p>Donde: n= muestra</p> <p>Ox, Oy = observaciones en cada variable</p> <p>r = Posibles correlaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> Test de percepción de satisfacción del usuario – adaptado de Quintanilla (2018, p. 142). Test de percepción de creación de valor público – adaptado de Rojas (2018, p. 45); 	<ol style="list-style-type: none"> Media aritmética <p>Promedio de un grupo de números continuos, que se da sumando todos los números y dividiendo entre n.</p> Desviación estándar <p>La desviación típica es una medida del grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio.</p> Coefficiente de Correlación de Pearson $r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$ Prueba de Normalidad de datos. Prueba de hipótesis expuesto a p-value. R²

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

Estimado poblador del distrito Alto de la Alianza, le pedimos su apoyo para la aplicación de ésta Encuesta, cuyo objetivo es determinar la percepción de de satisfacción por los servicios que brinda a la Municipalidad.

En cada uno de los ítems o situaciones que se describen señale con una puntuación de 0 a 10 su opinión respecto de su experiencia con el desempeño de los servicios brindados por la Municipalidad del distrito Alto de la Alianza. Debiendo utilizar para ello los siguientes criterios:

Deplorable = 0; Péximo = 1; Muy bajo = 2; Frustrante = 3; Bajo = 4; Indiferente = 5; Moderado = 6; Reservado = 7; Alto = 8; Destacable = 9; Excelente = 10

Nº	Factores	Pésimo desempeño					Excelente desempeño					
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Recojo de basura y limpieza de vía pública.											
2	Programa de reciclaje y mantenimiento de áreas verdes.											
3	Trato al cliente y facilidades tributaria											
4	Rapidez en procesos Administrativos y eficiencia administrativa en general.											
5	Equipos e instalaciones											
6	Vehículos de servicios y empleados											
7	Campañas de salud y Programas de Ayuda Social.											
8	Servicios recreativos											
9	Serenazgo e iluminación de calles											
10	Vigilancia digital y Programa de Defensa Civil											
11	Asfaltado y señalización y mantenimiento vial.											
12	Instalaciones deportivas y creación de áreas verdes											

Fuente: adaptado de Quintanilla (2018, p. 142)

ENCUESTA

Estimado poblador de la Municipalidad del distrito Alto de la Alianza, le pedimos su apoyo para la aplicación de ésta Encuesta, cuyo objetivo es determinar su percepción sobre el nivel de desempeño de la Municipalidad con las intervenciones en actividades y proyectos.

En cada uno de los ítems o situaciones que se describen señale con una puntuación de 0 a 4 su opinión respecto de su experiencia con el desempeño de servicios, actividades o proyectos brindados o ejecutados por la Municipalidad del distrito Alto de la Alianza. Debiendo utilizar para ello los siguientes criterios:

Nulo desempeño = 0; Bajo nivel de desempeño = 1; Moderado nivel de desempeño = 2; Alto nivel de desempeño = 3; Muy alto nivel de desempeño = 4

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4
1	El desempeño de las intervenciones en actividades y proyectos, que ejecutó la Municipalidad, respondieron a las necesidades de la población					
2	El desempeño del uso de los recursos público por parte de la Municipalidad, en ejecución presupuestaria y la eficiencia en asignación de montos presupuestales.					
3	Nivel de calidad percibida acerca de la intervención municipal.					
4	Las oportunidades de las intervenciones municipales permitieron subsanar o cubrir la necesidad para la que fueron diseñadas					
5	El cumplimiento de la intervención municipal permitió atender a la población objetivo especificada en el diseño de la intervención					
6	El desempeño de las intervenciones municipales han logrado generar un desarrollo integral de la sociedad					
7	El desempeño de las intervenciones municipales han generado vínculo entre la ciudadanía, así como la formación de grupos y entornos sociales con un objetivo común que los orienten hacia un estado de bienestar mayor basado en la interrelación de sus miembros					
8	El desempeño de las intervenciones municipales han contribuido a modificar los aspectos económicos de la vida del ciudadano.					
9	El desempeño del acceso a la información del servicio o intervención municipal permite disponibilidad de información general del beneficio, así como también información más específica tales como las bases de postulación y transparencia en el proceso de selección					
10	El desempeño de acceso a la información de la gestión permite conocer el nivel de gestión y uso de los recursos públicos que son utilizados para financiar las intervenciones municipales así como existencia de rendición de cuentas públicas					
11	La disponibilidad de canales de información que permita a la ciudadanía plantear sus descargos, sugerencias y opiniones en general, en cuanto a la gestión y también respecto al diseño de las intervenciones que se realizan.					

Fuente: Adaptado de Rojas (2018, p. 45)