



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a las obras públicas
ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Jorge Manuel Moscol López

ASESOR

Dr. Leopoldo Marcos Gutiérrez Vargas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO-PERÚ

2018

Página del jurado

Dr. Leopoldo Marcos Gutiérrez Vargas
Presidente

MS.C. Karina Cárdenas Rodríguez
Secretario

Mg. Antonio Vargas Gastañadui
Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser el eje principal en mi vida.

A mis padres Tula y Jorge como muestra de gratitud, respeto y admiración por su entrega y lucha constante.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a Dios todopoderoso en quien creo y confío, que por su gracia he recibido todo lo que tengo y soy ahora.

Agradezco a mis padres por su esfuerzo y apoyo incondicional en todo el proceso de mi formación personal y profesional, por enseñarme que en la vida las cosas no son fáciles, pero con ganas, esfuerzo y decisión todo se puede.

Ana Paola, por estar siempre a mi lado dándome todo su respaldo, por ser la persona que me entiende y comprende en todo momento.

Declaratoria de autenticidad

Yo Jorge Manuel Moscol López con DNI 41993267, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, julio del 2018.

Jorge Manuel Moscol López

DNI: 41993267

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad | iv |
| Presentación | v |
| Resumen | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1.1. Realidad Problemática | 2 |
| 1.2. Trabajos previos | 3 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 7 |
| 1.3.1. Calidad | 7 |
| 1.3.2. Calidad en los servicios | 13 |
| 1.3.3. El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio | 14 |
| 1.3.4. Calidad en la administración pública | 16 |
| 1.3.5. Satisfacción del cliente | 16 |
| 1.3.5.1. Importancia de la satisfacción del cliente | 17 |
| 1.3.5.2. Beneficios de la satisfacción del cliente | 18 |
| 1.3.6. Satisfacción del ciudadano | 18 |
| 1.3.7. Obras públicas | 19 |
| 1.3.7.1. Las obras públicas en el marco de las leyes del estado | 19 |
| 1.3.7.2. Las obras publicas en el marco de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y locales | 20 |
| 1.4. Formulación del Problema | 21 |
| 1.5. Justificación | 22 |
| 1.6. Hipótesis | 22 |
| 1.7. Objetivos | 22 |
| II. Método | 25 |
| 2.1. Tipo de Investigación | 25 |
| 2.2. Diseño de Investigación | 25 |

| | |
|--|----|
| 2.3. Variables, Operacionalización | 25 |
| 2.4. Población y muestra | 27 |
| 2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad. | 28 |
| 2.6. Métodos de Análisis de Datos | 28 |
| 2.7. Aspectos Éticos | 28 |
| III. RESULTADOS | 31 |
| 3.1. Obras públicas de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2017. | 31 |
| 3.2. Satisfacción de la ciudadanía trujillana con las obras públicas año 2017. | 33 |
| DISCUSIÓN | 39 |
| CONCLUSIONES | 42 |
| RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 44 |
| ANEXOS | 46 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general identificar el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2017.

El estudio es descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal, se tiene una muestra de 384 ciudadanos. Se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario.

Los resultados encontrados fueron: Que el 38.65% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con el nivel de satisfacción con respecto a las obras públicas ejecutadas por la municipalidad provincial de Trujillo, el 26.45% están insatisfechos, el 14.61% le es indiferentes, el 10.35% están satisfechos y el 9.93% están totalmente satisfechos. Se encontró que el 35.68% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos en la dimensión tangibilidad en las obras publicas ejecutadas por la MPT. Se encontró que el 45.05% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos con la dimensión fiabilidad en las obras publicas ejecutadas por la MPT. Se encontró que el 37.96% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con la capacidad de respuesta en las obras publicas ejecutadas por parte de la MPT. Se encontró que el 37.11% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con la seguridad en las obras publicas ejecutadas por la MPT. Se encontró que el 37.45% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos con la empatía en las obras publicas ejecutadas por la MPT. Se concluye que se acepta la hipótesis donde se encontró que el nivel de satisfacción del ciudadano es *Insatisfecho*.

Palabras clave: *Obras públicas, Satisfacción ciudadana.*

Abstract

The present investigation has like general objective to identify the level of satisfaction of the citizen with the public works of the Provincial Municipality of Trujillo in the year 2017.

The study is descriptive, with a non-experimental and cross-sectional design, it has a sample of 384 citizens. The survey technique was used with the questionnaire instrument.

The results found were: That 38.65% of the citizens are totally dissatisfied with the level of satisfaction with respect to public works of the provincial municipality of Trujillo, 26.45% are dissatisfied, 14.61% are indifferent, 10.35% are satisfied and 9.93% are totally satisfied. It was found that 35.68% of citizens are totally dissatisfied with the tangibility dimension in the execution of public works by the MPT. It was found that 45.05% of citizens are totally dissatisfied with the reliability dimension in the execution of public works by the MPT. It was found that 37.96% of citizens are totally dissatisfied with the response capacity in the execution of public works by the MPT. It was found that 37.11% of citizens are totally dissatisfied with the security in the execution of public works by the MPT. It was found that 37.45% of the citizens are totally dissatisfied with the empathy in the execution of public works by the MPT. It is concluded that the hypothesis is accepted where it was found that the level of satisfaction of the citizen is dissatisfied.

Keywords: *Public works, Citizen satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El sector construcción tiene un factor de importancia en el desarrollo económico de un país. En este contexto los Gobiernos Regionales y Locales tienen una intervención fundamental, debido a que ayudan al crecimiento social, cultural y económico por medio de la elaboración de proyectos de mejora en su gobierno. Sin embargo, el sector infraestructura en el Perú es bajo, escaso desarrollo y muestra rendimientos bajos a nivel nacional, regional y local, esto queda mostrado en la divulgación anual del World Economic Forum (WEF) denominada “Global Competitiveness Report (2015-2016)” en donde se calcula el desarrollo de 140 países respecto a 12 pilares o factores económicos, en este contexto el Perú está el puesto 89 en infraestructura y el puesto 116 con relación a sus instituciones.

La infraestructura pública en el Perú “ha presentado muchos problemas a causa de defectos en su planificación y ejecución. Algunas de estas obras han quedado inconclusas y abandonadas ya sea en la etapa de diseño, o peor aún en la etapa de construcción. La Contraloría General de la República, a través de su Sistema de Información de Obras Públicas (INFOBRAS), realizó un estudio en enero del 2016 de todas las obras registradas por las entidades, encontrando 339 obras públicas paralizadas por más de S/. 1.355 millones de soles a nivel nacional de un total de 31 959 obras registradas en INFOBRAS” (INFOBRAS, 2017).

No obstante, en la realidad es indudable que durante el avance de una obra pública se crea un flujo de información que es manipulada por varias personas involucradas en el proyecto, también no hay una integración a nivel institucional ni una integración de las etapas del proyecto. “Este sistema produce un trabajo ineficiente y un aumento en el costo y tiempo de la obra, pues los proyectos no responden a una visión estratégica de desarrollo, tal es así que existen proyectos pre-concebidos que presentan debilidades en el análisis técnico y económico” (Vargas, C.P), de esta manera se refleja que se debe de mejorar los procesos relacionadas con la elaboración de estos proyectos por parte de la institución, llámese con este término a los Gobiernos Locales y Regionales.

La Provincia de Trujillo es considerada la ciudad de la eterna primavera, sin embargo, esta problemática es latente pues sus pobladores manifiestan a diario su malestar y piden ser atendidos con prontitud para beneficio de su familia y tranquilidad que se merecen como buenos trujillanos.

Durante el periodo 2010-2011 se realizó una investigación a cargo de Investigaciones - Estudios de Mercado y de Opinión de la Universidad Privada Antenor Orrego, que, al aplicar una encuesta a ciudadanos Trujillanos, obtuvieron que el 42% de ellos, consideraban que los problemas que afronta mayormente la ciudad de Trujillo, son aquellos relacionados con pistas y veredas.

Sin embargo, en la actualidad dicho problema se ha agudizado y gran parte de esta problemática que viene afrontando la ciudad de Trujillo, se debe a los últimos acontecimientos del Fenómeno del Niño Costero, lo que afectó gran parte de las calles de la Ciudad y causó daños materiales, que se espera que las autoridades puedan afrontar con responsabilidad.

Por lo tanto, en este estudio se desea determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía trujillana con respecto a la ejecución de obras públicas realizadas por la MPT. Tomamos como referente los proyectos públicos ejecutados, como son; pistas y veredas realizadas en la ciudad de Trujillo centro. Estas mejoras en la gestión son una alternativa de solución a los problemas existentes en la comunidad, y causan un impacto en los ciudadanos, por ello se recogerá y analizará los datos en este ámbito.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Roca (2016). "Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso

A continuación, se describirán las conclusiones del presente trabajo
El nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre Satisfecho y Algo Insatisfecho, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873. De las dimensiones

analizadas, solamente una, la Dimensión IV: Seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre Satisfecho y Algo más que satisfecho. Las restantes se encuentran en un nivel de satisfacción entre Satisfecho y Algo insatisfecho. Es por estas últimas que se debería comenzar a trabajar para obtener un servicio de mayor calidad. Con un análisis similar para cada dimensión, se deberían abordar primero aquellos elementos que hayan obtenido los saldos de respuestas más bajos. El Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso obtuvo un saldo de respuesta de -0,0873, que indica que los usuarios se encuentran entre Satisfechos y Algo insatisfechos. El Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de La Plata obtuvo un saldo de respuesta de -1,0336, que indica que los usuarios se encuentran entre Algo insatisfechos y Bastante insatisfechos. Es posible afirmar así que los usuarios del Servicio de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso tienen un nivel de satisfacción mayor al de los usuarios del mismo servicio en la Municipalidad de La Plata. (pp. 177-178).

Nacionales

Chura (2016). "Influencia de obras públicas ejecutadas en la gestión gubernamental de la Municipalidad Distrital de Ácora, 2013".

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito analizar los conceptos relacionados a la liquidación de obras por la modalidad de administración directa y conocer su cumplimiento acorde a ley, para lo cual se utilizó diferentes parámetros para su mejor comprensión. Para el análisis, se utilizó el método inductivo y deductivo. (p. 8)

La municipalidad distrital de Acora, no cuenta con un proceso de liquidación de obras, muestra la carencia de documentos sustentatorios para el proceso respectivo liquidación de obras tampoco se cumple con la resolución de contraloría N° 195-88-CG.

De acuerdo a los resultados que se muestran en el cuadro N° 02 la ejecución del presupuesto del 100% de obras tomadas con una variación negativa observando claramente que no han sido utilizados adecuadamente y falta de control y ejecución presupuestal, dado a falta de presupuesto aprobado. No existió un control adecuado a la ejecución física y financiera de las obras administradas directamente por la municipalidad, se presentaron faltantes de documentación fuente entre otros errores al liquidar las obras, todos estos aspectos son productos de la mala coordinación e incumplimiento de los responsables de administrar las obras. La resolución de contraloría N° 195-88-CG al no ser cumplida por los ejecutores de la administración directa trajo como consecuencia la deficiente ejecución de obra y retraso de la liquidación de obra debido a que no se tuvo un control adecuado en relación de gasto que se hacía por cada obra, lo anterior mencionado hace notar que la causa principal fue la ineficacia que tiene el personal de la municipalidad distrital de Acora por no entregar y/o controlar los documentos a su debido tiempo, en consecuencia al no tener la correcta ejecución de la obras y los documentos que no están en su respectivo orden en el informe final y/o expediente técnico donde los ingenieros encargados de realizar la liquidación técnica no cumplieron con el reglamento establecido. (p. 9).

Locales

Cubas y Haro (2016). "El presupuesto público y su influencia en la ejecución de obras públicas por administración directa en la Municipalidad Provincial de San Miguel, departamento de Cajamarca, año 2015".

La presente investigación comprende un desarrollo progresivo de las diferentes etapas que inicia desde la recopilación bibliográfica y revisión de documentos hasta el procesamiento de los datos obtenidos de campo, elaboración y análisis de los resultados que permiten integrar las variables de acuerdo al problema planteado.

Usamos el diseño explicativo o causal. Llegaron a las siguientes conclusiones: Después de analizar los ingresos públicos, según el PIA de la Municipalidad Provincial de San Miguel, año fiscal 2015, en la ejecución de las Obras Públicas por Administración Directa, se ejecutaron las fuentes de financiamiento como son los recursos directamente recaudados dentro de los cuales se encuentran los ingresos obtenidos de la renta de propiedad, tasas , ventas de bienes y prestación de servicios y los recursos de canon y sobrecanon, que son los ingresos obtenidos de la explotación económica de recursos naturales que se extraen de la provincia de San Miguel; los cuales permitieron lograr la eficiencia de los ingresos al momento de ejecutar dicha obras. La ejecución de obras públicas por administración directa demanda un gasto público, conformado por los costos de mano de obra, bienes y servicios, los cuales se ejecutaron con el presupuesto público asignado a dicha entidad, reflejado en el Presupuesto Institucional de Apertura o PIM. Asimismo, debemos señalar que estos gastos públicos se destinaron para ejecutar las obras públicas por administración directa y así dar cumplimiento a las necesidades y funciones de la Municipalidad Provincial de San Miguel. (p. 94).

Cano (2015). “El nivel de satisfacción del usuario con las obras publicas de Víctor Larco Herrera 2015”.

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario con las obras públicas de Víctor Larco Herrera 2015, estudio descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 170 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento usuario, concluyendo que en general el nivel de satisfacción del usuario con las obras públicas de Víctor Larco Herrera se encuentra en un nivel insatisfecho con un 2.47 de ponderación. (p. 8).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. *Calidad*

En la actualidad hay varias definiciones de calidad, el uso de cada una de ellas dependerá en que área se trabaje. Se ha polemizado las definiciones de calidad, pero los autores que más sobresalen son Joseph Juran (1951), William Edwards Deming (1989) y Philip Crosby (1987). Estos autores se les consideran los más grandes gurúes de la calidad. Sus enunciaciones y puntos de vista han significado el punto de inicio de muchas investigaciones.

Para Juran (1993) la calidad se define como:

“Adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas” (p.65).

La orientación de Juran en la administración de calidad se sostiene en lo que él llama la trilogía de Juran, que está compuesta en tres partes:

“Planificación de la calidad: el objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. Esta planificación abarca las siguientes actividades básicas:

- Identificar a los consumidores. Todo aquel que pueda ser impactado es un consumidor potencial, ya sea externo o interno.
- Determinar las necesidades del consumidor.
- Crear características de producto que puedan responder a las necesidades de los consumidores.

- Crear procesos que sean capaces de fabricar las características del producto en las condiciones operativas.
- Transferir los procesos a las áreas operativas.

Control de la calidad: en este sentido, Juran sigue el conocido circuito de retroalimentación:

- Evaluar la performance real.
- Compararla con la meta.
- Tomar medidas sobre la diferencia.

Mejora de la calidad: en este sentido, ha elaborado una propuesta estructurada que incluye una lista de responsabilidades no delegables para los altos ejecutivos:

- Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento.
- Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función.
- Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores.
- Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- Analizar los progresos en forma regular.
- Expresar reconocimiento a los equipos ganadores.
- Promocionar los resultados.
- Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de mejoramiento.
- Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad” (Juran, 1993, pp. 85-90).

Según Deming (1989), la calidad es:

“Un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y

deseos del consumidor son siempre cambiantes. El modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos” (p. 45).

Este autor define los conocidos 14 Principios de Deming:

“Hacer constante el propósito de mejorar la calidad.

Adoptar la nueva filosofía.

Terminar con la dependencia de la inspección masiva.

Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad.

Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.

Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo.

Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.

Expulsar de la organización el miedo.

Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.

Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.

Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.

Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo.

Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento.

Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores” (Deming, 1989, p. 96).

Los 14 principios de Deming fueron pilar para el progreso de la calidad y admitieron a países como Japón y a los tigres y tigrillos de Asia posicionarse sobre países definidos por su competencia, ocasionada especialmente por la calidad de sus bienes de exportación.

El autor muestra que el primordial objetivo de la compañía debe ser perdurar en su sector, resguardar el capital, mejorar la rentabilidad y asegurar a los colaboradores. Para esta meta la mejor vía es la calidad. La forma de lograr una

mejor calidad es perfeccionando el producto y la destreza del servicio a las descripciones para minimizar la incertidumbre en el diseño de los métodos productivos.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que:

“La calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos” (p. 45).

Para Crosby la mejora de la calidad debe basarse en lo que denominó los Absolutos de la Gestión de la Calidad:

El primer absoluto se basa en definir la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, de forma que la mejora de la calidad se alcanzará logrando que todo el mundo haga bien las cosas en el primer intento. Para ello se hace necesario que todos los trabajadores conozcan dichos requisitos establecidos y que la dirección suministre los medios necesarios para alcanzarlos.

El segundo absoluto afirma que el sistema que causa la calidad es la prevención. Aquí todos los expertos están de acuerdo. La idea no es encontrar errores, sino evitarlos. Si nos basamos en la inspección masiva para detectar errores, los costos crecerán aún si nada está mal; a los inspectores se les debe pagar su salario, y si encuentran un error, se debe agregar el costo de tener que elaborar el producto de nuevo. Para reducir costes, se debe hacer que el sistema por sí mismo produzca productos de calidad de forma que no sea necesaria la inspección del producto final.

El tercer absoluto dice que el único estándar de rendimiento válido es el cero defectos. Una de las continuas batallas de Crosby con los métodos estadísticos de calidad es que todos aceptan como inevitable que en ocasiones algunas cosas no saldrán bien. Crosby

dice que las empresas pueden y deben producir siempre productos libres de defectos. Los errores se producen por dos razones principalmente: por falta de conocimiento o por falta de atención. En ambos casos la formación puede generar el cambio de mentalidad necesario para hacer las cosas bien a la primera y lograr el estándar de cero defectos.

El cuarto absoluto afirma que la única medida válida de la actuación de la organización es el costo de calidad. La calidad se mide por el costo de hacer las cosas mal o costo de calidad. Este costo puede dividirse en precio del incumplimiento (se correspondería con el costo de fallos) y precio del cumplimiento (incluiría los costos de prevención). El cálculo del precio de incumplimiento pondrá de manifiesto la relevancia cuantitativa de los defectos y la importancia de implantar un sistema de mejora de la calidad” (Crosby, 1987, pp. 54-56).

Los cuatro absolutos son la plataforma para el progreso del proceso de mejoramiento de la calidad que se compone de los 14 Pasos para el Mejoramiento de la Calidad:

Compromiso de la dirección: los directivos deben manifestar de forma clara su compromiso con la mejora de la calidad fijando una política de calidad en la organización, comunicando de forma reiterada su compromiso y dando importancia a la calidad en las reuniones periódicas de la dirección.

Equipo de Mejoramiento de la Calidad, EMC: debe crearse un equipo que dirija el proceso de mejora con un liderazgo bien definido y una comunicación fluida con la alta dirección.

Medición de la calidad: con objeto de cuantificar los problemas existentes y la eficacia de las medidas correctoras.

Evaluación del costo de calidad: se trata de identificar los distintos elementos integrantes del costo de calidad y formar a los directivos en la utilización de esta herramienta de gestión.

Conciencia de calidad: se debe contar con un buen sistema de comunicación que fomente la preocupación de los trabajadores por los problemas de calidad y transmita el compromiso de la dirección con la mejora de la calidad.

Acción correctiva: se debe contar con un procedimiento sistemático para la identificación y resolución de problemas, partiendo de un análisis de las causas que los generan.

Establecer un comité ad hoc para el programa de cero defectos: se debe elaborar un plan de actividades preparatorias a la inauguración formal del programa de cero defectos (día cero defectos); para ello debe contarse con las opiniones de todos los implicados en el proceso de mejora.

Entrenamiento de los supervisores: habrá que determinar el programa de formación más adecuado para cada trabajador con vistas a alcanzar la mejora de la calidad deseada.

Día de cero defectos: debe fijarse un día de comienzo formal del plan que transmita a todo el cambio cultural en la organización y el compromiso general para alcanzar dicho objetivo.

Fijar metas: todos los trabajadores deben establecer objetivos individuales de mejora y metas a alcanzar en sus equipos de trabajo.

Eliminación de la causa de los errores: debe implantarse un sistema de comunicación fluido entre trabajadores y dirección para que estos puedan transmitir los problemas que se enfrentan de cara a lograr sus objetivos individuales de mejora.

Reconocimiento: se hace imprescindible fijar un sistema de reconocimiento para empleados y directivos por igual, que no esté basado exclusivamente en incentivos económicos.

Encargados de mejorar la calidad: se trata de reuniones periódicas de los distintos responsables de calidad para poder compartir sus experiencias y conocimientos.

Hacerlo de nuevo: el proceso de mejora de la calidad no tiene fin, sino que siempre existen posibilidades de mejora y problemas a solucionar” (Crosby, 1987, pp. 65-67).

1.3.2. Calidad en los servicios

Según Cantú (2006) El nivel de calidad en una organización dedicada a prestar servicios se determina:

En gran parte, por el grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, el diseño de los servicios debe tener en cuenta de manera prioritaria cuáles son las necesidades mínimas o indispensables y cuáles son las expectativas o necesidades complementarias de los usuarios, ya que, en función del grado de cumplimiento de esas necesidades y expectativas, el usuario estará más o menos satisfecho. La satisfacción de las expectativas de los usuarios marca fundamentalmente el nivel de calidad del servicio, ya que las necesidades suelen cubrirse regularmente. Si el servicio ofrecido por una organización no cubre las necesidades mínimas del usuario, éste probablemente no llegará a utilizarlo. Una vez cubiertas estas necesidades mínimas, el servicio ofrecido debe satisfacer las expectativas de los usuarios. Si el nivel de servicio es inferior a las expectativas, el usuario quedará insatisfecho y, probablemente, si tiene la opción de elegir otro prestador del servicio, lo hará. En el caso de los servicios brindados por los organismos públicos esta situación se vuelve más delicada, ya que el usuario, normalmente no puede seleccionar al prestador, debido a que el Estado, a través de sus distintas oficinas y dependencias, es el encargado de esta tarea, generándose así una situación monopólica (p. 65).

Una definición de calidad más aceptada en la actualidad, en relación con los servicios, es la que compara las expectativas de los usuarios con su percepción del servicio.

El desarrollo de la industria de los servicios ha impulsado al desarrollo de un nuevo concepto de calidad hacia la óptica del usuario. En la actualidad, las

actitudes, comportamiento y aspectos emocionales de los usuarios han tomado importancia en el análisis de la calidad del servicio y han incorporado variables como las expectativas y percepciones (Cantú, 2006, p. 45).

1.3.3. El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio

El Modelo SERVQUAL (SERVICE QUALITY) de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman & Berry (2002), indican:

Su principal propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los usuarios respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones (p. 58).

“El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones” (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2002, p. 60).

“Determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el usuario espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad”.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

Comunicación boca a boca, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio”

(Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2002, pp. 62-63).

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

“Elementos Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable.

Capacidad de Respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: atención personalizada que ofrece la organización a sus usuarios.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL” (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2002, p. 65).

El cuestionario consta de tres secciones.

“En la primera se interroga al usuario sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en

una escala de 1 a 5 (también puede ser de 1 a 7), el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del usuario respecto al servicio que presta la organización. Es decir, hasta qué punto considera que la organización posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los usuarios respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas” (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 2002, p. 67).

Por lo tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no simboliza exclusivamente un método de valoración, sino una guía para la prosperidad de la calidad de servicio.

1.3.4. Calidad en la administración pública

El Estado moderno “debe caracterizarse por sus resultados y por sus prácticas. Resultados que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y que sean la consecuencia de prácticas transparentes y legítimas acotadas a principios económicos racionales” (MEF, 2012).

El reclamo social respecto de un Estado mejor es “incuestionable para cualquier agenda política y para cualquier gestión de gobierno que pretenda superar los tradicionales escollos a la eficiencia de la administración pública” (MEF, 2012).

La modernización del Estado “es ya una iniciativa generalizada en los países más desarrollados y se hace explícita en no pocos países de ingresos medios o emergentes. Tales iniciativas de reformas o de modernización estatal en la mayoría de los países centrales y en algunos latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Bolivia, México) se sustentan en documentos o textos políticos, muchos de los cuales adoptan un nombre simbólico y despliegan en sus textos las características esenciales de la reforma” (MEF, 2012).

Estos impulsos no han tenido necesariamente sustento legal ni han sido implantados con base en una política pública coherente.

1.3.5. Satisfacción del cliente

“En pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que estas se confirman y el cliente queda satisfecho. Si las percepciones y las expectativas no son iguales, entonces se dice que la expectativa se rectifica” (Hoffman & Bateson, 2011, p. 289).

Según Kotler (2013). La satisfacción del cliente es:

“Depende del desempeño percibido de un producto o servicio en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho”. “Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado. Las empresas destacadas en marketing hacen todo lo posible por mantener satisfechos a sus clientes importantes. La mayoría de los estudios muestran que un nivel más alto de satisfacción del cliente lleva a mayor lealtad del cliente, lo que a su vez provoca un mejor desempeño de la empresa” (p. 12).

“Las empresas inteligentes tienen como meta encantar a sus clientes prometiéndoles solamente lo que pueden entregar y entregando más de lo que prometieron. Los clientes encantados no solo harán compras repetidas, serán socios de marketing dispuestos y clientes predicadores, que comuniquen a los demás sus buenas experiencias” (Kotler, 2013, p. 14).

1.3.5.1. Importancia de la satisfacción del cliente

“Es ingenuo esperar a que los clientes se quejen para detectar problemas en el sistema de entrega del servicio o determinar el avance de la empresa en satisfacción del cliente, basándose en el número de quejas recibidas” (Hoffman & Bateson, 2011, pp. 288-289).

Los mercadólogos deben ser cuidadosos para fijar expectativas en un nivel adecuado; si este es demasiado bajo, podrían satisfacer a

los que compran, pero no atraerían a nuevos compradores; si es demasiado alto, los compradores quedarán insatisfechos. El valor del cliente y su satisfacción son los bloques fundamentales para desarrollar y gestionar relaciones con los clientes (Kotler, 2013, p. 7).

1.3.5.2. Beneficios de la satisfacción del cliente

“Muchas veces, la publicidad positiva de boca en boca realizada por los clientes se convierte en más clientes” (Hoffman & Bateson, 2011, p. 290).

Atraer y retener clientes puede ser una tarea difícil. “Los clientes a menudo se enfrentan a una confusa selección de productos y servicios de entre los cuales elegir. Los clientes le compran a la empresa que ofrece el más alto valor percibido por ellos; es decir, evalúan la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de mercado en relación con las ofertas de la competencia” (Kotler, 2013, p. 22).

“Es importante destacar que los clientes con frecuencia no juzgan los valores y los costos precisamente u objetivamente; actúan sobre un valor percibido” (Kotler, 2013, p. 22).

1.3.6. Satisfacción del ciudadano

“En el pasado muchas organizaciones públicas prestaban poca atención a la calidad del servicio o carecían de sensibilidad hacia los clientes, en este caso los ciudadanos, pero esto está cambiando” (Saxena, 2005, p. 45).

“Se supone que el sector público debe ser más eficiente, buscando resultados positivos en su gestión. Hasta recientemente, la administración pública sólo usaba indicadores hard (como recursos u outputs) para controlar dichos resultados. Sin embargo, la dificultad en contabilizarlos ha estimulado el uso de indicadores soft como el grado de satisfacción” (Bouckaert & Van de Walle, 2003, p. 45).

“La atención prestada a los indicadores de satisfacción, y en general a los indicadores subjetivos, no es nueva. Al final de los 70 y el principio de los 80 hubo un incremento en las encuestas de tipo social, en general, y en las encuestas sobre el grado de satisfacción

más específicamente, especialmente en relación con los servicios locales. Desde principios de los 90 ha aumentado el interés por usar medidas de tipo social debido a los niveles de investigación desde las facultades de económicas y al creciente interés por el enfoque en el cliente en el sector público, por lo que se estimuló el estudio de las encuestas de satisfacción” (Bouckaert & Van de Walle, 2003).

Algunos estudios para determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos como:

“Con los servicios públicos se basan en variables demográficas, como la raza de los ciudadanos, la edad, el sexo, o el nivel de ingresos y la propiedad de vivienda, sin embargo, otra forma de medir este nivel de satisfacción es según la eficacia política. También el sentimiento de integración en la comunidad puede afectar las evaluaciones del nivel de los servicios locales” (DeHoog, Lowery & Lyons, 1990, p. 45).

“Por otra parte, se presupone una relación causal directa entre la calidad de un cierto servicio y la satisfacción del usuario, es decir, si aumenta la calidad se asume que aumenta también la satisfacción” (Bouckaert & Van de Walle, 2003, p. 45).

“Las ciudades con más servicios y con servicios de más calidad serán percibidas más favorablemente por sus ciudadanos que aquellas con menos servicios y de peor calidad” (DeHoog, Lowery & Lyons, 1990, p. 25).

“Pero sin embargo esta relación entre calidad y satisfacción no siempre es directa, debido no sólo a las diferencias entre el productor y el consumidor en su visión de la calidad y a los cambios en las expectativas acerca de los servicios, sino también a diferentes características de los mismos” (Bouckaert & Van de Walle, 2003, p. 65).

1.3.7. Obras públicas

1.3.7.1. Las obras públicas en el marco de las leyes del estado

A lo largo de nuestra historia, “el Estado se ha preocupado en brindar infraestructura al país utilizando recursos propios o a través de la ayuda del sector privado. Asimismo, se han ido creando nuevos Ministerios con funciones más específicas y con modelos económicos de desarrollo y de gestión que permitan promover el progreso del País”.

Actualmente, la normativa vigente es la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado.

La presente ley tiene como finalidad establecer normas que permitan gestionar eficientemente los recursos del Estado en las contrataciones de bienes, servicios y obras. Por consiguiente, establece una serie de principios que rigen las contrataciones, así como requerimientos y procesos formales que deben cumplir las partes interesadas para llevar a cabo el contrato y la posterior ejecución de una obra pública por parte de la entidad. Cabe mencionar que, dentro del ámbito de aplicación de la presente ley, se encuentran comprendidos como entidad los Gobiernos Regionales y Los Gobiernos Locales, ambos con sus programas y proyectos adscritos (p. 9).

Dentro del marco de la Ley N° 30225,

“La entidad es la encargada de los procesos y de la elección del método de contratación de acuerdo con las disposiciones de selección previstas en el reglamento. Asimismo, conforme al Artículo 5 la entidad debe programar, en el Cuadro de Necesidades, sus requerimientos de bienes, servicios en general, consultorías y obras cuya contratación se convocará en el año fiscal siguiente, para cumplir los objetivos y resultados que buscan alcanzar...adjuntando, para tal efecto, las especificaciones técnicas de bienes y los términos de referencia de servicios en general y consultoría. En el caso de obras, las áreas usuarias remiten la descripción general de los

proyectos a ejecutarse. Todo esto se realiza dentro de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal correspondiente” (p. 4).

1.3.7.2. Las obras públicas en el marco de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y locales

Dentro del marco de la Ley N°27867 “Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales” se establece, entre otras funciones:

“Que los Gobiernos deben fomentar el desarrollo integral sostenible de su región, siendo una de sus competencias promover y ejecutar las inversiones públicas y privadas en proyectos de infraestructura. El planteamiento de obras públicas hasta su ejecución es abordado de acuerdo a la estructura básica del Gobierno Regional y sus funciones específicas. Los Gobiernos Locales al igual que los Gobiernos Regionales son instancias Descentralizadas que gozan de autonomía y, por consiguiente, tienen una gestión independiente de los asuntos atribuidos dentro de su ámbito local o regional, de ser el caso. Dicho esto, pueden emitir normativas que le permitan lograr su desarrollo Local a través de proyectos que abarquen distintos sectores en los que la entidad tenga competencia como salud, educación, transporte, entre otros. Por consiguiente, la forma como contratar y llevar a cabo la ejecución de una obra pública va a depender de las decisiones que tomen los Gobiernos, pero siempre dentro del marco legal que establece el Estado” (p. 4).

Todo Gobierno Local cuenta con “una organización básica y con funciones que establece la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. En base a esta estructura, se presenta a continuación un diagrama con los Órganos de Gobierno que la componen y sus competencias relacionadas a los asuntos de los Proyectos de Inversión Pública”.

De acuerdo con la Ley N° 27783, “Ley de Bases de Descentralización”, dispone “la inclusión progresiva de estas entidades al SNIP, puesto que los presupuestos de inversión que se elaboran de acuerdo al Plan de Desarrollo y la

ejecución de los mismos deben sujetarse a las normas técnicas que éste establece en condición de Sistema Administrativo del Estado”.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de Satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2017?

1.5. Justificación

Según Hernández (2014, p. 45) entre las justificaciones de la investigación se destacan las siguientes.

Conveniencia. Es conveniente esta investigación porque va a ayudar a medir la satisfacción de la ciudadanía trujillana con respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Relevancia social. Esta investigación tiene trascendencia para la sociedad, ya que la población trujillana se verá beneficiada porque dicha información podrá ser usada por autoridades ediles electas y de esta forma mostrar su preocupación por contribuir en el desarrollo de nuestra comunidad.

Implicación práctica. Esta investigación contribuye con el registro de una data que podrá ser usada por las autoridades para conocer los niveles de satisfacción de la ciudadanía trujillana con respecto a la ejecución de obras públicas.

Valor teórico. Esta investigación enriquecerá los estudios futuros, en la implicancia que tiene la satisfacción de los ciudadanos trujillanos como resultado de la ejecución de obras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Utilidad metodológica. Esta investigación podrá darnos un alcance del nivel real de satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a la ejecución de obras públicas que realiza la Municipalidad de Trujillo, pues organiza los datos obtenidos en tablas y gráficos de tal forma que estos sean entendibles a todos aquellos requieran.

1.6. Hipótesis

El nivel de satisfacción del ciudadano trujillano respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo 2017 es *Insatisfecho*.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2017.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT en el año 2017, en relación a la dimensión elementos tangibles.
- Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT en el año 2017, en relación a la dimensión fiabilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT en el año 2017, en relación a la dimensión capacidad de respuesta.
- Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT en el año 2017, en relación a la dimensión seguridad.
- Identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT en el año 2017, en relación a la dimensión empatía.

MÉTODO

II. Método

2.1. Tipo de Investigación

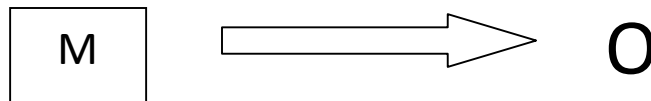
La investigación es descriptiva porque no existe modificación de la variable, se observa y se describe.

2.2. Diseño de Investigación

Según Hernández (2010), los criterios a tomar en cuenta son:

- Al lugar y recursos donde se obtiene la información requerida: De campo.
- Al papel que ejerce el investigador sobre los factores o características que son objeto de estudio: No experimental.
- Al periodo de tiempo en que se desarrolla: Transversal.
- Al lugar donde se desarrolla la investigación: De campo.

En el presente estudio para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño descriptivo, de una sola casilla. Este método se puede representar de la siguiente manera:



Donde:

M: Representa la muestra obtenida de la población

O: Satisfacción del ciudadano trujillano.

2.3. Variables, Operacionalización

- Variable: Satisfacción del ciudadano trujillano.

Tabla 01: Matriz operacional.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|-------------------------------|--|--|------------------------|---|--------------------|
| Satisfacción de la ciudadanía | “La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto o servicio en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el | Se expresará en escala de Likert. Para la medición de los indicadores se usará una encuesta (que medirán el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto | Elementos tangibles | Apariencia de las obras públicas | Ordinal |
| | | | Fiabilidad | Calidad de los materiales empleados | |
| Elaboración propia. | desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado” (Kotler, 2013). | MPT) válida y a las obras públicas ejecutadas por la confiable. (Ver anexo 01) | Capacidad de respuesta | Calidad de los trabajos de mantenimiento | Ordinal |
| | | | Seguridad | Tiempo de ejecución de las obras públicas | |
| | | | | Medidas de seguridad | |
| | | | | empleadas en la construcción de las obras públicas | |
| | | | | Residuos dejados por la ejecución de las obras públicas | |
| | | | Empatía | Nivel de servicio de los empleados | |

2.4. Población y muestra

Población:

La población para medir el nivel de satisfacción con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT, está constituida por los ciudadanos trujillanos, que son un total de 154223 habitantes. (INEI, 2016).

Muestra:

En la investigación se utilizó la fórmula de aplicación para poblaciones finitas para obtener la muestra de estudio, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95%. La fórmula es la siguiente:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza: 95%

N: Tamaño de Población.

p: probabilidad de éxito: 0.5

q: probabilidad de fracaso: 0.5

e: Error máximo admisible: 0.05

$$n = \frac{1.96^2(0.5*0.5)}{0.05^2 + (1.96^2(\frac{0.5*0.5}{154223}))}$$

$$n = 384$$

La muestra para medir el nivel de satisfacción está dada por 384 ciudadanos que viven donde se ejecutaron los trabajos de obras públicas de pistas y veredas ejecutadas por la MPT en el año 2017.

Unidad de análisis

Un ciudadano de la ciudad de Trujillo, entre los 25 y 59 años de edad.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

Encuesta:

Según (Herbert, 2008), "dice que es una herramienta en el cual se recoge información respecto a opiniones, datos de distintos temas entre otros, según el interés de quien lo requiere esto a través de un cuestionario, el mismo que se aplica a una muestra de la población total".

Cuestionario Escala de Likert

En este estudio se elaborará un instrumento utilizando la escala de Likert, ya que el instrumento nos ayuda a medir cualidades y además saber que tan satisfechos están los ciudadanos según la aseveración que hemos propuesto; después estas encuestas serán analizadas y procesadas con el objetivo de validar la hipótesis.

Validación y confiabilidad

Para validar los instrumentos, se pidió el apoyo de juicios de expertos, para esto se pidió a los profesionales de la especialidad, los que dieron su opinión para la composición y lo que debe llevar el cuestionario de acuerdo a la variable de estudio que se va a medir.

Para determinar la confiabilidad se consideró el método de alfa de Cron Bach.

2.6. Métodos de Análisis de Datos

Los métodos elegidos para analizar los datos, son de acuerdo al instrumento elegido donde se tendrá en cuenta el problema descrito con los objetivos planteados; estos se analizarán y ordenarán en tablas después de cargar los datos en el programa Excel.

2.7. Aspectos Éticos

El investigador respeta la franqueza de los resultados, la confidencia de los datos que fueron obtenidos en este estudio.

Este estudio es desarrollado respetando los principios, valores y normas que brinda la sociedad.

Así mismo no se va en contra de las buenas tradiciones humanas, del resto y seguridad civil.

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Satisfacción de la ciudadanía trujillana con respecto a las obras públicas ejecutadas en el año 2017.

Tabla 01.

Satisfacción de la ciudadanía con respecto a la dimensión Tangibilidad

| Dimensión: Tangibilidad | Totalmente Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Totalmente satisfecho | | Totales | |
|---|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|-----------------------|---------------|-------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| “La MPT posee equipos de apariencia moderna”. | 115 | 29.95% | 95 | 24.74% | 45 | 11.72% | 85 | 22.14% | 44 | 11.46% | 384 | 100.00% |
| “Las instalaciones físicas donde se desarrolla la obra pública son visualmente atractivas, limpias y agradables”. | 145 | 37.76% | 98 | 25.52% | 85 | 22.14% | 38 | 9.90% | 18 | 4.69% | 384 | 100.00% |
| “El personal de la MPT (personal en general) tiene apariencia pulcra”. | 152 | 39.58% | 86 | 22.40% | 75 | 19.53% | 29 | 7.55% | 42 | 10.94% | 384 | 100.00% |
| “Los elementos materiales (conos, banners, señalización) son visualmente atractivos” | 136 | 35.42% | 79 | 20.57% | 81 | 21.09% | 31 | 8.07% | 57 | 14.84% | 384 | 100.00% |
| Dimensión Tangibilidad | 548 | 35.68% | 358 | 23.31% | 286 | 18.62% | 183 | 11.91% | 161 | 10.48% | 1536 | 100.00% |

Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción respecto a las obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 01, el 35.68% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos en la dimensión tangibilidad, el 23.31% indican que están insatisfechos, el 18.62% le es indiferente, el 11.91% están satisfecho y el 10.48% está totalmente satisfecho.

Tabla 02.
Satisfacción de la ciudadanía con respecto a la dimensión Fiabilidad

| Dimensión: Fiabilidad | Totalmente Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Totalmente satisfecho | | Totales | |
|--|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| “Las obras públicas de la MPT cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple”. | 185 | 48.18% | 85 | 22.14% | 65 | 16.93% | 24 | 6.25% | 25 | 6.51% | 384 | 100.00% |
| “Cuando un ciudadano tiene un problema con la obra pública en ejecución, la MPT muestra un sincero interés en solucionarlo”. | 165 | 42.97% | 96 | 25.00% | 53 | 13.80% | 36 | 9.38% | 34 | 8.85% | 384 | 100.00% |
| “La MPT realiza bien el servicio en sus obras públicas la primera vez”. | 175 | 45.57% | 101 | 26.30% | 45 | 11.72% | 41 | 10.68% | 22 | 5.73% | 384 | 100.00% |
| “La MPT concluye las obras públicas en el tiempo establecido en el proyecto”. | 205 | 53.39% | 84 | 21.88% | 55 | 14.32% | 21 | 5.47% | 19 | 4.95% | 384 | 100.00% |
| “La MPT en sus obras públicas insiste en mantener registros exentos de errores”. | 135 | 35.16% | 112 | 29.17% | 47 | 12.24% | 42 | 10.94% | 48 | 12.50% | 384 | 100.00% |
| Dimensión fiabilidad | 865 | 45.05% | 478 | 24.90% | 265 | 13.80% | 164 | 8.54% | 148 | 7.71% | 1920 | 100.00% |

Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción respecto a las obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 02, el 45.05% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos con la dimensión fiabilidad en la ejecución de las obras publicas por parte de la MPT, el 24.90% están insatisfechos, el 13.80% le es indiferente, el 8.54% están satisfechos y el 7.71% están totalmente satisfechos.

Tabla 03.

Satisfacción de la ciudadanía con respecto a la dimensión Capacidad de repuesta

| Dimensión: Capacidad de respuesta | Totalmente Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Totalmente satisfecho | | Totales | |
|--|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública informa cuando concluirá el proyecto. | 95 | 24.74% | 153 | 39.84% | 51 | 13.28% | 46 | 11.98% | 39 | 10.16% | 384 | 100.00% |
| El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública le atendió de inmediato ante cualquier inquietud. | 165 | 42.97% | 95 | 24.74% | 45 | 11.72% | 35 | 9.11% | 44 | 11.46% | 384 | 100.00% |
| El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública está dispuesto a ayudarle | 178 | 46.35% | 86 | 22.40% | 52 | 13.54% | 29 | 7.55% | 39 | 10.16% | 384 | 100.00% |
| El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas y consultas. | 145 | 37.76% | 112 | 29.17% | 63 | 16.41% | 41 | 10.68% | 23 | 5.99% | 384 | 100.00% |
| Dimensión Capacidad de Repuesta | 583 | 37.96% | 446 | 29.04% | 211 | 13.74% | 151 | 9.83% | 145 | 9.44% | 1536 | 100.00% |

Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción respecto a las obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 03, el 37.96% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con la capacidad de respuesta por parte de la MPT, el 29.04% están insatisfechos, el 13.74% están indiferente, el 9.83% están satisfechos y el 9.44% están totalmente satisfecho.

Tabla 04.
Satisfacción de la ciudadanía con respecto a la dimensión Seguridad

| Dimensión: Seguridad | Totalmente Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Totalmente satisfecho | | Totales | |
|--|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|-----------------------|---------------|-------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| El comportamiento del personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública le transmite confianza. | 175 | 45.57% | 96 | 25.00% | 45 | 11.72% | 26 | 6.77% | 42 | 10.94% | 384 | 100.00% |
| Usted se siente seguro con la ejecución de las obras públicas por parte de la MPT. | 115 | 29.95% | 125 | 32.55% | 36 | 9.38% | 63 | 16.41% | 45 | 11.72% | 384 | 100.00% |
| El personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública es siempre amable con usted. | 185 | 48.18% | 86 | 22.40% | 54 | 14.06% | 39 | 10.16% | 20 | 5.21% | 384 | 100.00% |
| El personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. | 95 | 24.74% | 121 | 31.51% | 48 | 12.50% | 54 | 14.06% | 66 | 17.19% | 384 | 100.00% |
| Dimensión Seguridad | 570 | 37.11% | 428 | 27.86% | 183 | 11.91% | 182 | 11.85% | 173 | 11.26% | 1536 | 100.00% |

Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción respecto a las obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 04, el 37.11% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con la seguridad por parte de la MPT durante la ejecución de las obras públicas, el 27.86% están insatisfechos, el 11.91% le es indiferentes, el 11.85% están satisfechos y el 11.26% están totalmente satisfechos.

Tabla 05.
Satisfacción de la ciudadanía con respecto a la dimensión Empatía

| Dimensión: Empatía | Totalmente Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Totalmente satisfecho | | Totales | |
|---|-------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------|--------------|-----------------------|---------------|-------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| El supervisor de obras de la MPT le da una atención personalizada. | 145 | 37.76% | 96 | 25.00% | 65 | 16.93% | 36 | 9.38% | 42 | 10.94% | 384 | 100.00% |
| La ejecución de la obra pública se ejecuta en horarios convenientes para usted. | 196 | 51.04% | 89 | 23.18% | 57 | 14.84% | 21 | 5.47% | 21 | 5.47% | 384 | 100.00% |
| El personal contratado por la MPT para la ejecución de las obras públicas tiene personal que ofrece una atención personalizada para usted. | 105 | 27.34% | 145 | 37.76% | 36 | 9.38% | 47 | 12.24% | 51 | 13.28% | 384 | 100.00% |
| La MPT se preocupa por su interés y por su servicio. La MPT al momento de ejecutar una obra pública, comprende las necesidades específicas que usted requiere para la ejecución del proyecto. | 98 | 25.52% | 105 | 27.34% | 85 | 22.14% | 45 | 11.72% | 51 | 13.28% | 384 | 100.00% |
| | 175 | 45.57% | 86 | 22.40% | 45 | 11.72% | 36 | 9.38% | 42 | 10.94% | 384 | 100.00% |
| Dimensión Empatía | 719 | 37.45% | 521 | 27.14% | 288 | 15.00% | 185 | 9.64% | 207 | 10.78% | 1920 | 100.00% |

Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción respecto a las obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 05, el 37.45% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos con la empatía mostrada por el personal de la MPT que ejecutan las obras públicas, el 27.14% están insatisfechos, el 15.00% es indiferente, el 9.64% están satisfechos y el 10.78% están totalmente satisfechos.

Tabla 06.

Satisfacción de la ciudadanía trujillana con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT.

| Dimensiones | Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|------------------------------|
| Dimensión Tangibilidad | 35.68% | 23.31% | 18.62% | 11.91% | 10.48% |
| Dimensión Fiabilidad | 45.05% | 24.90% | 13.80% | 8.54% | 7.71% |
| Dimensión Capacidad de repuesta | 37.96% | 29.04% | 13.74% | 9.83% | 9.44% |
| Dimensión Seguridad | 37.11% | 27.86% | 11.91% | 11.85% | 11.26% |
| Dimensión Empatía | 37.45% | 27.14% | 15.00% | 9.64% | 10.78% |
| SATISFACCIÓN CIUDADANA | 38.65% | 26.45% | 14.61% | 10.35% | 9.93% |

Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción respecto a las obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 06, en términos generales el 38.65% de los encuestados están totalmente insatisfecho con la satisfacción con respecto a la ejecución de obras públicas, el 26.45% están insatisfechos, el 14.61% le es indiferentes, el 10.35% están satisfechos y el 9.93% están totalmente satisfechos.

IV. Discusión

Nuestro estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2017.; de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 06, que el 38.65% de los encuestados están totalmente insatisfecho con la satisfacción con respecto a las obras públicas, el 26.45% están insatisfechos, el 14.61% le es indiferentes, el 10.35% están satisfechos y el 9.93% están totalmente satisfechos; estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Cano (2015) en su tesis “El nivel de satisfacción del usuario con las obras publicas de Víctor Larco Herrera 2015”. Concluyendo que en general el nivel de satisfacción del usuario con las obras públicas de Víctor Larco Herrera se encuentra en un nivel insatisfecho con un 2.47 de ponderación. (p. 8). Pero no guarda relación con lo mencionado por Saxena (2005) que nos indica “en el pasado muchas organizaciones públicas prestaban poca atención a la calidad del servicio o carecían de sensibilidad hacia los clientes, en este caso los ciudadanos, pero esto está cambiando”.

De acuerdo al objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017 en relación con la dimensión elementos tangibles, en la tabla 01 se encontró que el 35.68% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos en la dimensión tangibilidad con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017, el 23.31% indican que están insatisfechos, el 18.62% le es indiferente, el 11.91% están satisfecho y el 10.48% está totalmente satisfecho.

De acuerdo al objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017 en relación con la dimensión fiabilidad, en la tabla 04 se encontró que el 45.05% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos con la dimensión fiabilidad en la ejecución de las obras publicas por parte de la MPT, el 24.90% están insatisfechos, el 13.80% le es indiferente, el 8.54% están satisfechos y el 7.71% están totalmente satisfechos.

De acuerdo al objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017 en relación con la dimensión capacidad de respuesta, en la tabla 03 se encontró que el 37.96% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con la capacidad de respuesta en las obras públicas ejecutadas por la MPT, el 29.04% están insatisfechos, el 13.74% están indiferente, el 9.83% están satisfechos y el 9.44% están totalmente satisfecho.

De acuerdo al objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017 en relación con la dimensión seguridad, en la tabla 04 se encontró que el 37.11% de los ciudadanos están totalmente insatisfecho con la seguridad en las obras públicas ejecutadas por la MPT, el 27.86% están insatisfechos, el 11.91% le es indiferentes, el 11.85% están satisfechos y el 11.26% están totalmente satisfechos.

De acuerdo al objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano con las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017 en relación con la dimensión empatía, en la tabla 05 se encontró que el 37.45% de los ciudadanos están totalmente insatisfechos con la empatía en las obras públicas ejecutadas por la MPT, el 27.14% están insatisfechos, el 15.00% es indiferente, el 9.64% están satisfechos y el 10.78% están totalmente satisfechos.

Todos estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Roca (2016) en su tesis "Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso" donde concluye que las dimensiones analizadas, solamente una, la Dimensión IV: Seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre Satisfecho y Algo más que satisfecho. Las restantes se encuentran en un nivel de satisfacción entre Satisfecho y Algo insatisfecho. Es por estas últimas que se debería comenzar a trabajar para obtener un servicio de mayor calidad. Con un análisis similar para cada dimensión, se deberían abordar primero aquellos elementos que hayan obtenido los saldos de respuestas más bajos. Pero no guardan relación con lo mencionado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (2002) que indican Su principal propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un

cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los usuarios respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

CONCLUSIONES

1. La satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT, el 38.65% de los encuestados están totalmente insatisfecho, el 26.45% están insatisfechos, el 14.61% le es indiferentes, el 10.35% están satisfechos y el 9.93% están totalmente satisfechos.
2. El 35.68% de los ciudadanos trujillanos están totalmente insatisfechos en la dimensión tangibilidad con respecto a las obras publicas ejecutadas por la MPT, el 23.31% indican que están insatisfechos, el 18.62% le es indiferente, el 11.91% están satisfecho y el 10.48% está totalmente satisfecho.
3. El 45.05% de los ciudadanos trujillanos están totalmente insatisfechos con la dimensión fiabilidad con respecto a las obras publicas ejecutadas por la MPT, el 24.90% están insatisfechos, el 13.80% le es indiferente, el 8.54% están satisfechos y el 7.71% están totalmente satisfechos.
4. El 37.96% de los ciudadanos trujillanos están totalmente insatisfecho con la capacidad de respuesta con respecto a las obras publicas ejecutadas por la MPT, el 29.04% están insatisfechos, el 13.74% están indiferente, el 9.83% están satisfechos y el 9.44% están totalmente satisfecho.
5. El 37.11% de los ciudadanos trujillanos están totalmente insatisfecho con la seguridad de las obras públicas ejecutadas por la MPT, el 27.86% están insatisfechos, el 11.91% le es indiferentes, el 11.85% están satisfechos y el 11.26% están totalmente satisfechos.
6. El el 37.45% de los ciudadanos trujillanos están totalmente insatisfechos con la empatía en las obras publicas ejecutadas por la MPT, el 27.14% están insatisfechos, el 15.00% es indiferente, el 9.64% están satisfechos y el 10.78% están totalmente satisfechos.
7. De acuerdo a la información recogida en la presente investigación, podemos ver claramente que los niveles *Totalmente insatisfecho* e *insatisfecho*, poseen los mayores porcentajes.
8. Se concluye entonces; que se acepta la hipótesis donde se menciona que el nivel de satisfacción del ciudadano trujillano es *Insatisfecho*.

RECOMENDACIONES

1. Realizar una reingeniería al procedimiento en las obras públicas de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
2. Debe existir un comité o directiva de seguimiento y monitoreo para la evaluación parcial de todos los proyectos, agilizándolos bajo un sistema integrado de profesionales capacitados y con procedimientos estandarizados, todo esto dentro de una programación de actividades que se cumplan en tiempo y se desarrollen adecuadamente y ser promovido desde los mismos ciudadanos, para que así se logre una buena satisfacción del usuario.
3. Se recomienda que exista una cultura de medición para conocer las líneas bases del sector público y a partir de allí medir la mejora con la implementación de nuevos procesos.
4. Realizar una evaluación a sus proveedores contratistas para tener una base de mejores propuestas, para de esta manera se brinde un mejor servicio a la población trujillana.
5. Realizar una capacitación a todo el departamento de obras públicas en temas de ejecución de las mismas, en relación a las necesidades de la población trujillana y poner énfasis en las cinco dimensiones estudiadas para que de esta manera se logre una mejor satisfacción de parte de los ciudadanos trujillanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bouckaert, G. y Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*. Vol. 69. N. 3, pp. 329-343.
- Cantú Delgado, H. "Desarrollo de una cultura de calidad". McGraw-Hill, 3ra. Edición, 2006.
- Chura (2016). Influencia de obras públicas ejecutadas en la gestión gubernamental de la Municipalidad Distrital de Ácora, 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Puno. Perú.
- Crosby, Philip B. "Quality is free". Mc Graw Hill, segunda. Edición, 1980
- Cubas y Haro (2016). El presupuesto público y su influencia en la ejecución de obras públicas por administración directa en la Municipalidad Provincial de San Miguel, departamento de Cajamarca, año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
- DeHoog, R.H.; Lowery, D. y Lyons, W.E. (1990). Citizen Satisfaction with Local Governance: A Test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations. *The Journal of Politics*. Vol. 52, pp. 807-837.
- Deming, W. E. "Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis". Madrid: Díaz de Santos, 1989.
- Hernández R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernandez, S. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). Marketing de Servicios. Mexico: Cengagel Learning.
- Juran, J. M.; Gryna F.; Vallhonrat Bou, J. "Manual de control de calidad". McGraw-Hill, 1993.

Kotler Armstrong, P. G. (2013). Fundamentos de marketing. Mexico: PEARSON

Ley N° 27293. Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP). Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 28 de junio de 2000.

Ley N° 30025. Ley que facilita la adquisición, expropiación y posesión de bienes inmuebles para obras de infraestructura y declara de necesidad pública la adquisición o expropiación de bienes inmuebles afectados para la ejecución de diversas obras de infraestructura. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 22 de mayo de 2013.

Ley N° 30225. Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de julio de 2014.

Morgeson, F. V. y Petrescu, C. (2011). Do They All Perform Alike? An Examination of Perceived Performance, Citizen Satisfaction and Trust with US Federal Agencies. *International Review of Administrative Sciences*. Vol. 77, N. 3, pp. 451-479.

Roca (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata. La Plata. Argentina.

Rodríguez (2015). Los estilos de gestión pública y su relación con los niveles de eficiencia en la gestión de actividades en el Gobierno Regional del Callao, durante el año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

Saxena, K.B.C. (2005). Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 18. N. 6. 2005.

ANEXOS

Anexo 01

Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía de Trujillo con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT año 2017.

El propósito de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a la ejecución de obras públicas realizadas por la MPT. Su aporte al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario.

Preguntas Generales:

Genero:

Masculino

Femenino

Edad

Entre 25 años y 35 años

Entre 36 años y 45 años

Entre 46 años y 55 años

Entre 56 años y 65 años

Categoría de respuesta:

1. Totalmente en insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Indiferente
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho.

Cuestionario del Nivel de Satisfacción

| Ítem | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Tangibilidad | | | | | | |
| 1 | La MPT posee equipos de apariencia moderna. | | | | | |
| 2 | Las instalaciones físicas donde se desarrolla la obra pública son visualmente atractivas, limpias y agradables. | | | | | |
| 3 | El personal de la MPT (personal en general) tiene apariencia pulcra. | | | | | |
| 4 | Los elementos materiales (conos, banners, señalización) son visualmente atractivos | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 5 | Las obras públicas de la MPT cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple. | | | | | |
| 6 | Cuando un ciudadano tiene un problema con la obra pública en ejecución, la MPT muestra un sincero interés en solucionarlo. | | | | | |
| 7 | La MPT realiza bien el servicio en sus obras públicas la primera vez. | | | | | |
| 8 | La MPT concluye las obras públicas en el tiempo establecido en el proyecto. | | | | | |
| 9 | La MPT en sus obras públicas insiste en mantener registros exentos de errores. | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 10 | El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública informa cuando concluirá el proyecto. | | | | | |
| 11 | El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública le atendió de inmediato ante cualquier inquietud. | | | | | |
| 12 | El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública está dispuesto a ayudarlo | | | | | |
| 13 | El personal de contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas y consultas. | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 14 | El comportamiento del personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública le transmite confianza. | | | | | |
| 15 | Usted se sienten seguro con la ejecución de la obras públicas por parte de la MPT. | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| 16 | El personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública es siempre amable con usted. | | | | | |
| 17 | El personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 18 | La supervisor de obras de la MPT le da una atención personalizada. | | | | | |
| 19 | La ejecución de la obra pública se ejecuta en horarios convenientes para usted. | | | | | |
| 20 | El personal contratado por la MPT para la ejecución de la obra pública tiene personal que ofrece una atención personalizada para usted. | | | | | |
| 21 | La MPT se preocupa por su interés y por su servicio. | | | | | |
| 22 | La MPT al momento de ejecutar una obra pública, comprende las necesidades específicas que usted requiere para la ejecución del proyecto. | | | | | |

ANEXO 2

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TRUJILLANA CON RESPECTO
A LAS OBRAS PÚBLICAS EJECUTADAS POR LA MPT AÑO 2017**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: Gómez Huacacolqui, Walter Paz

Número de colegiatura: 02-5923

Profesión: Contador Público Colegiado - Maestro en Ciencias Económicas Mención en Administración de Negocios.

Lugar de Trabajo: Universidad Da vinci y Universidad Peruana Unión

Cargo que desempeña: Docente principal

Área: Ciencias Contables y Administrativas.

| VARIABLES/DIMENSIONES | ITEMS | ESCALA EVALUATIVA | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|-------|-------------------|---|---|---------------|
| | | A | B | C | |
| Tangibilidad | 1-4 | x | | | Ninguna |
| Fiabilidad | 5-9 | x | | | Ninguna |
| Capacidad de respuesta | 10-13 | x | | | Ninguna |
| Seguridad | 14-17 | x | | | Ninguna |
| Empatía | 18-22 | x | | | Ninguna |

**ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA
VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:**

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO


Walter P. Gómez Huacacolqui
Contador Público
Mat. N° 02-5923

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FORMATO PARA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TRUJILLANA CON RESPECTO A LAS OBRAS PÚBLICAS EJECUTADAS POR LA MPT AÑO 2017

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: Espinoza Ramírez, Marco Antonio

Número de colegiatura: 1042826522

Profesión: Docente de Educación - Maestría en Administración Educativa.

Lugar de Trabajo: I.E 80081

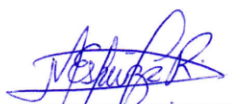
Cargo que desempeña: Docente principal

Área: Pedagógica.

| VARIABLES/DIMENSIONES | ITEMS | ESCALA EVALUATIVA | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|-------|-------------------|---|---|---------------|
| | | A | B | C | |
| Tangibilidad | 1-4 | x | | | Ninguna |
| Fiabilidad | 5-9 | x | | | Ninguna |
| Capacidad de respuesta | 10-13 | x | | | Ninguna |
| Seguridad | 14-17 | x | | | Ninguna |
| Empatía | 18-22 | x | | | Ninguna |

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO



Marco A. Espinoza Ramírez
MG. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
ANR 1651277

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**FORMATO PARA EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TRUJILLANA CON RESPECTO
A LAS OBRAS PÚBLICAS EJECUTADAS POR LA MPT AÑO 2017**

Datos del Evaluador

Apellidos y Nombres: Díaz Morón, Julio Irvin

Número de colegiatura: CALL 6548

Profesión: Abogado - Maestría en Administración de Negocios - MBA.

Lugar de Trabajo: Universidad Alas Peruanas - Sede Trujillo.

Cargo que desempeña: Docente principal

Área: Ciencias Contables y Administrativas.

| VARIABLES/DIMENSIONES | ITEMS | ESCALA EVALUATIVA | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|-------|-------------------|---|---|---------------|
| | | A | B | C | |
| Tangibilidad | 1-4 | x | | | Ninguna |
| Fiabilidad | 5-9 | x | | | Ninguna |
| Capacidad de respuesta | 10-13 | x | | | Ninguna |
| Seguridad | 14-17 | x | | | Ninguna |
| Empatía | 18-22 | x | | | Ninguna |

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA

VARIABLE/DIMENSIONES - ITEMS:

- A. TOTALMENTE DE ACUERDO
- B. DE ACUERDO
- C. DESACUERDO


MBA. Julio Irvin Díaz Morón
ABOGADO
CALL. 6548

Anexo 03

3.2. Obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2017.

Para determinar el nivel de satisfacción se consideró las siguientes obras realizadas durante el año 2017.

Tabla 02.

Obras de mantenimiento en rehabilitación de pistas ejecutas por la MPT en el año 2017.

| Ítem | Obras de mantenimiento de rehabilitación de pistas |
|-------------|---|
| 1 | OVALO PAPAL |
| 2 | AV. FÁTIMA |
| 3 | AV. PROLONGACIÓN FATIMA |
| 4 | AV. AMERICA CDRA 09 Y 10 CARRIL DERECHO DE SUR A NORTE |
| 5 | AV. VILLARREAL TRAMO CALLE PUCARA Y AV. MIRAFLORES AV. VALLEJO TRAMO ENTRE AV. EGUREN CON CALLE PUNO CARRIL |
| 6 | DERECHO DE OESTE A ESTE |
| 7 | AV. DEL DEPORTE - CIRCUNVALACIÓN DEL ESTADIO MANSICHE |
| 8 | AV. MANSICHE CUADRA 22,23,24 CARRIL DERECHO DE SUR A NORTE AV. PROLONGACIÓN VALLEJO TRAMO ENTRE LA AV. EL GOLF Y AV. |
| 9 | AMERICA SUR |
| 10 | AV. SALAVERRY AV. VERA ENRIQUEZ TRAMO ENTRE LA AV. ESPAÑA Y LA AV. SALVADOR |
| 11 | LARA |
| 12 | CALLE MARCELO CORNE |
| 13 | CALLE DEAN SAAVEDRA |
| 14 | INTERSECCION DE AV. JESUS DE NAZARETH CON AV. CARRIÓN AV. PROLONGACION JESUS DE NAZARETH - CIRCUNVALACIÓN DEL |
| 15 | MALL AVENTURA PLAZA AV. AMERICA OESTE TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH Y LA |
| 16 | AV. ANTENOR ORREGO |
| 17 | OVALO LARCO INTERSECCIÓN DE AVENIDA ESPAÑA CON AVENIDA CON AVENIDA JUAN |
| 18 | PABLO AVENIDA JUAN PABLO II TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH |
| 19 | CON AV. PEDRO MUÑIZ ANILLO DE LA AV. ESPAÑA TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH |
| 20 | Y LA AV. VERA ENRIQUEZ ANILLO DE LA AV. ESPAÑA TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH |
| 21 | Y LA AV. LARCO CARRETERA AEROPUERTO TRAMO OVALO HUANCHACO - |
| 22 | AEROPUERTO AV. AMERCIA SUR TRAMO ENTRE EL OVALO LARCO Y LA AV. |
| 23 | PROLONGACIÓN VALLEJO |
| 24 | INTERSECCIÓN DE AVENIDA VERA ENRIQUEZ CON AV. SALVADOR LARA |
| 25 | INTERSECCION DE AV. SALVADOR LARA CON AV. TUPAC AMARU |
| 26 | JR. PIZARRO |

- 27 JR. INDEPENDENCIA
- 28 JR. ORBEGOZO
- 29 JR. SAN MARTÍN
- 30 JR. ZEPITA
- 31 INTERSECCIÓN DE AVENIDA ESPAÑA CON AV. MANSICHE
- 32 AV. COSTA RICA
- 33 AV. LARCO TRAMO ENTRE OVALO LARCO Y EVITAMIENTO
- 34 CIRCUNVALACION DE OVALO GRAU
- 35 CALLE ISABEL DE BOBADILLA
- 36 VERA ENRIQUEZ CON AMERICA
- 37 INTERSECCION DE LA AV. HUSARES CON AV. AMÉRICA SUR
AV. MIRAFLORES TRAMO ENTRE LA AV. ESPAÑA Y LA AV. TUPAC
- 38 AMARU
- 39 INTERSECCION DE AMERICA CON MIRAFLORES
- 40 INTERSECCION DE VILLARREAL CON MIRAFLORES
- 41 AV. MIRAFLORES
- 42 AV. GONZALES PRADA
- 43 AV. MOCHE
- 44 AV. TUPAC AMARU
- 45 AV. COLIBRIES

Fuente: Departamento de obras – MPT.

Anexo 03

RELACION DE OBRAS EJECUTADAS EN EL AÑO 2017

| Ítem | AÑO | CODIGO SNIP | NOMBRE DE PROYECTO | SISTEMA DE CONTRATACIO. | MONTO CONTRATADO | INICIO DE OBRA | FIN OBRA PROGRAMADA | ENTREGA DE OBRA | DÍAS DE RETRAZO | CALIDA DE OBRA AL TERMINO | SITUACION ACTUAL |
|------|------|-------------|--|-----------------------------|------------------|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|---|
| 1 | 2017 | 289995 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL OVALO LARCO | SUMA ALZADA | 335,610.67 | 2/01/2017 | 12/03/2017 | 26/04/2017 | 45 | B | FINALIZADA, LIQUIDADADA Y CERRADA |
| 2 | 2017 | 259885 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCIÓN DE AVENIDA VERA ENRIQUEZ CON AV. SALVADOR LARA | SUMA ALZADA - LLAVE EN MANO | 449,553.00 | 7/01/2017 | 23/03/2017 | 21/04/2017 | 29 | M | FINALIZADA EN PROCESO DE ELABORACION DE LIQUIDACION DE OBRA |
| 3 | 2017 | 230432 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA CIRCUNVALACION DE OVALO GRAU | SUMA ALZADA | 122,729.07 | 8/01/2017 | 19/03/2017 | 21/04/2017 | 33 | M | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |
| 4 | 2017 | 289995 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. LARCO TRAMO ENTRE OVALO LARCO Y EVITAMIENTO | SUMA ALZADA | 335,610.67 | 20/01/2017 | 21/03/2017 | 3/05/2017 | 43 | R | FINALIZADA, LIQUIDADADA Y CERRADA |
| 5 | 2017 | 229967 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. PROLONGACIÓN FATIMA | PRECIOS UNITARIOS | 384,172.80 | 23/02/2017 | 19/04/2017 | 24/05/2017 | 35 | R | OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA |
| 6 | 2017 | 230432 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL JR. PIZARRO | SUMA ALZADA | 122,729.07 | 8/03/2017 | 16/06/2017 | 27/07/2017 | 41 | B | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |
| 7 | 2017 | 237214 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL ANILLO DE LA AV. ESPAÑA TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH Y LA AV. LARCO | SUMA ALZADA | 198,484.50 | 12/03/2017 | 10/06/2017 | | | B | SE RESOLVIO EL CONTRATO MEDIANTE RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N°722-2017-MPT/GM, FECHA 21/07/2017 |
| 8 | 2017 | 237214 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. MIRAFLORES | SUMA ALZADA | 498,484.50 | 12/03/2017 | 6/05/2017 | 26/05/2017 | 20 | M | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE RECEPCION DE OBRA |
| 9 | 2017 | 236499 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. PROLONGACIÓN VALLEJO TRAMO ENTRE LA AV. EL GOLF Y AV. AMERICA SUR | SUMA ALZADA | 74,000.00 | 6/07/2017 | 3/12/2017 | 3/12/2017 | 0 | M | OBRA TERMINADA |
| 10 | 2017 | 289811 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. SALAVERRY | SUMA ALZADA | 378,000.00 | 12/07/2017 | 15/09/2017 | 15/09/2017 | 0 | B | OBRA TERMINADA |

| | | | | | | | | | | | |
|----|------|--------|---|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|----|---|---|
| 11 | 2017 | 259423 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. VERA ENRIQUEZ TRAMO ENTRE LA AV. ESPAÑA Y LA AV. SALVADOR LARA | SUMA ALZADA | 355,154.16 | 1/09/2017 | 9/11/2017 | 9/11/2017 | 0 | B | OBRA TERMINADA |
| 12 | 2017 | 296849 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. AMERICA CDRA 09 Y 10 CARRIL DERECHO DE SUR A NORTE | SUMA ALZADA | 200,629.92 | 16/03/2017 | 3/05/2017 | 24/05/2017 | 21 | R | OBRA TERMINADA |
| 13 | 2017 | 261241 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. VILLARREAL TRAMO CALLE PUCARA Y AV. MIRAFLORES | SUMA ALZADA | 953,365.70 | 3/05/2017 | 1/08/2017 | 15/09/2017 | 45 | R | OBRA TERMINADA |
| 14 | 2017 | 364990 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA CALLE MARCELO CORNE | SUMA ALZADA | 155,326.36 | 22/05/2017 | 30/08/2017 | | | M | SE RESOLVIO EL CONTRATO MEDIANTE RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N°802-2017-MPT/GM, FECHA 21/09/2017 |
| 15 | 2017 | 261242 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. COLIBRIES | SUMA ALZADA - LLAVE EN MANO | 270,725.50 | 22/05/2017 | 4/09/2017 | | | B | SE RESOLVIO EL CONTRATO MEDIANTE RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N°752-2017-MPT/GM, FECHA 21/07/2017 |
| 16 | 2017 | 294288 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. AMERICA OESTE TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH Y LA AV. ANTENOR ORREGO | PRECIOS UNITARIOS | 270,360.00 | 2/02/2017 | 23/04/2017 | 23/04/2017 | 0 | B | OBRA EN EJECUCION |
| 17 | 2017 | 229967 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. TUPAC AMARU | PRECIOS UNITARIOS | 384,172.80 | 23/05/2017 | 26/08/2017 | 24/09/2017 | 29 | B | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE RECEPCION DE OBRA |
| 18 | 2017 | 218240 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL JR. INDEPENDENCIA | SUMA ALZADA | 463,648.00 | 1/06/2017 | 30/08/2017 | 20/09/2017 | 21 | R | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |
| 19 | 2017 | 287245 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AVENIDA JUAN PABLO II TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH CON AV. PEDRO MUÑIZ | SUMA ALZADA | 23,759.68 | 9/06/2017 | 8/08/2017 | 8/08/2017 | 0 | R | LIQUIDADA CON RESOLUCION GM N°051-2017-MPT |
| 20 | 2017 | 218240 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA CALLE ISABEL DE BOBADILLA | SUMA ALZADA | 463,648.00 | 1/06/2017 | 25/08/2017 | 18/09/2017 | 24 | R | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |

| | | | | | | | | | | | |
|----|------|--------|--|-------------------|------------|------------|------------|------------|----|---|---|
| 21 | 2017 | 287245 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN VERA ENRIQUEZ CON AMERICA | SUMA ALZADA | 223,759.68 | 9/06/2017 | 12/09/2017 | 14/10/2017 | 32 | R | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |
| 22 | 2017 | 165288 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCION DE AV. SALVADOR LARA CON AV. TUPAC AMARU | SUMA ALZADA | 646,981.89 | 19/06/2017 | 7/10/2017 | 12/11/2017 | 36 | B | OBRA TERMINADA |
| 23 | 2017 | 294486 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LAS AV. VALLEJO TRAMO ENTRE AV. EGUREN CON CALLE PUNO CARRIL DERECHO DE OESTE A ESTE | SUMA ALZADA | 428,000.00 | 24/06/2017 | 22/10/2017 | 26/12/2017 | 65 | B | OBRA TERMINADA |
| 24 | 2017 | 247793 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. DEL DEPORTE - CIRCUNVALACIÓN DEL ESTADIO MANSICHE | SUMA ALZADA | 188,992.57 | 11/07/2017 | 14/10/2017 | 4/11/2017 | 21 | M | OBRA TERMINADA |
| 25 | 2017 | 256721 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL JR. ORBEGOZO | PRECIOS UNITARIOS | 818,582.98 | 25/07/2017 | 3/10/2017 | 13/10/2017 | 10 | B | FINALIZADA EN PROCESO DE ELABORACION DE LIQUIDACION DE OBRA |
| 26 | 2017 | 256721 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. MIRAFLORES TRAMO ENTRE LA AV. ESPAÑA Y LA AV. TUPAC AMARU | PRECIOS UNITARIOS | 818,582.98 | 26/07/2017 | 13/11/2017 | 1/12/2017 | 18 | B | FINALIZADA EN PROCESO DE ELABORACION DE LIQUIDACION DE OBRA |
| 27 | 2017 | 256391 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. MANSICHE CUADRA 22,23,24 CARRIL DERECHO DE SUR A NORTE | SUMA ALZADA | 774,541.00 | 2/08/2017 | 30/11/2017 | 12/12/2017 | 12 | R | OBRA TERMINADA |
| 28 | 2017 | 297832 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCIÓN DE AVENIDA ESPAÑA CON AVENIDA CON AVENIDA JUAN PABLO | SUMA ALZADA | 837,635.12 | 10/08/2017 | 14/10/2017 | 14/11/2017 | 31 | R | LIQUIDADA CON RESOLUCION GM N°038-2017-MPT |
| 29 | 2017 | 297832 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCION DE LA AV. HUSARES CON AV. AMÉRICA SUR | SUMA ALZADA | 837,635.12 | 10/08/2017 | 23/11/2017 | 13/12/2017 | 20 | M | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |
| 30 | 2017 | 266691 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL ANILLO DE LA AV. ESPAÑA TRAMO ENTRE LA AV. JESUS DE NAZARETH Y LA AV. VERA ENRIQUEZ | PRECIOS UNITARIOS | 522,372.34 | 12/08/2017 | 6/10/2017 | 13/11/2017 | 38 | B | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE RECEPCION DE OBRA |

| | | | | | | | | | | | |
|----|------|--------|--|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|----|---|--|
| 31 | 2017 | 259885 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCIÓN DE AVENIDA ESPAÑA CON AV. MANSICHE | SUMA ALZADA - LLAVE EN MANO | 449,553.00 | 7/10/2017 | 15/01/2018 | 15/01/2018 | 0 | R | FINALIZADA EN PROCESO DE ELABORACION DE LIQUIDACION DE OBRA |
| 32 | 2017 | 165288 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. COSTA RICA | SUMA ALZADA | 646,981.89 | 19/07/2017 | 7/09/2017 | 7/09/2017 | 0 | R | FINALIZADA, EN PROCESO DE APROBACION LIQUIDACION |
| 33 | 2017 | 266691 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCION DE VILLARREAL CON MIRAFLORES | PRECIOS UNITARIOS | 522,372.34 | 12/08/2017 | 26/10/2017 | | | B | SE RESOLVIO EL CONTRATO MEDIANTE RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N°1022-2017-MPT/GM, FECHA 21/11/2017 |
| 34 | 2017 | 260503 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL JR. SAN MARTÍN | SUMA ALZADA | 458,953.73 | 18/08/2017 | 6/11/2017 | 12/12/2017 | 36 | B | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE LIQUIDACION |
| 35 | 2017 | 260503 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCION DE AMERICA CON MIRAFLORES | SUMA ALZADA | 458,953.73 | 18/08/2017 | 22/10/2017 | 10/11/2017 | 19 | B | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE LIQUIDACION |
| 36 | 2017 | 189721 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA INTERSECCION DE AV. JESUS DE NAZARETH CON AV. CARRIÓN | PRECIOS UNITARIOS | 327,023.22 | 9/09/2017 | 23/11/2017 | 13/12/2017 | 20 | M | OBRA TERMINADA |
| 37 | 2017 | 247093 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL JR. ZEPITA | SUMA ALZADA | 431,915.64 | 11/09/2017 | 10/12/2017 | 25/12/2017 | 15 | B | OBRA LIQUIDADADA |
| 38 | 2017 | 272593 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN EL OVALO PAPAL | SUMA ALZADA | 231,160.04 | 13/09/2017 | 28/10/2017 | 7/11/2017 | 10 | B | OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA |
| 39 | 2017 | 272593 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA CARRETERA AEROPUERTO TRAMO OVALO HUANCHACO - AEROPUERTO | SUMA ALZADA | 231,160.04 | 13/09/2017 | 7/11/2017 | 2/01/2018 | 56 | B | EN PROCESO DE RECEPCION DE OBRA |
| 40 | 2017 | 272593 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. GONZALES PRADA | SUMA ALZADA | 231,160.04 | 13/09/2017 | 7/12/2017 | 21/12/2017 | 14 | M | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE LIQUIDACION |
| 41 | 2017 | 255604 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA CALLE DEAN SAAVEDRA | PRECIOS UNITARIOS | 368,362.00 | 6/10/2017 | 20/11/2017 | 11/12/2017 | 21 | M | OBRA TERMINADA |
| 42 | 2017 | 247093 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. FÁTIMA | SUMA ALZADA | 431,915.64 | 11/10/2017 | 15/12/2017 | 9/01/2018 | 25 | R | OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA |

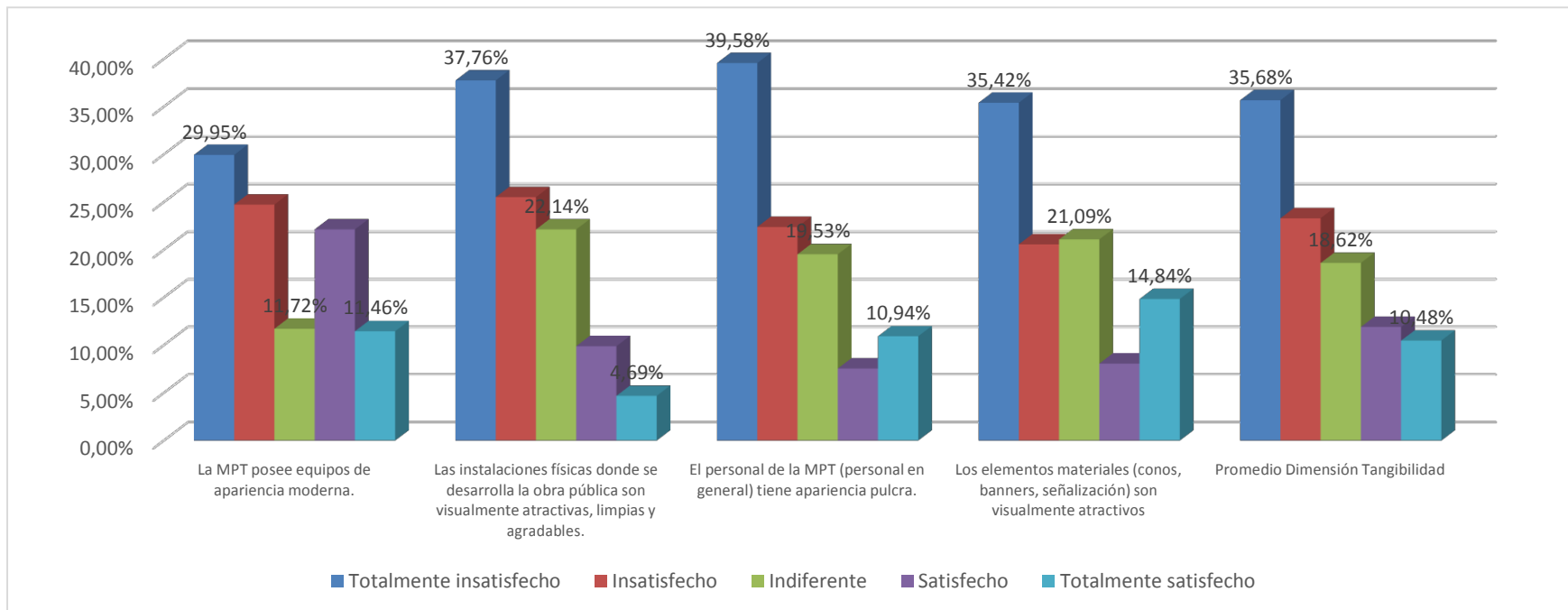
| | | | | | | | | | | | |
|----|------|---------|--|-------------------|------------|------------|------------|------------|----|---|--|
| 43 | 2017 | 247093 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. AMERCIA SUR TRAMO ENTRE EL OVALO LARCO Y LA AV. PROLONGACIÓN VALLEJO | SUMA ALZADA | 431,915.64 | 11/10/2017 | 10/12/2017 | 15/01/2018 | 36 | B | EN PROCESO DE RECEPCION DE OBRA |
| 44 | 2017 | 247093 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. MOCHE | SUMA ALZADA | 431,915.64 | 11/10/2017 | 20/12/2017 | 4/01/2018 | 15 | B | OBRA TERMINADA EN PROCESO DE LIQUIDACION |
| 45 | 2017 | 2244903 | OBRAS DE MANTENIMIENTO DE REHABILITACION DE PISTAS EN LA AV. PROLONGACION JESUS DE NAZARETH - CIRCUNVALACIÓN DEL MALL AVENTURA PLAZA | PRECIOS UNITARIOS | 31,700.00 | 14/12/2017 | 13/01/2018 | 23/01/2018 | 10 | R | OBRA TERMINADA |

TOTAL 3,455,158.36

Anexo 04

Figuras de Resultados

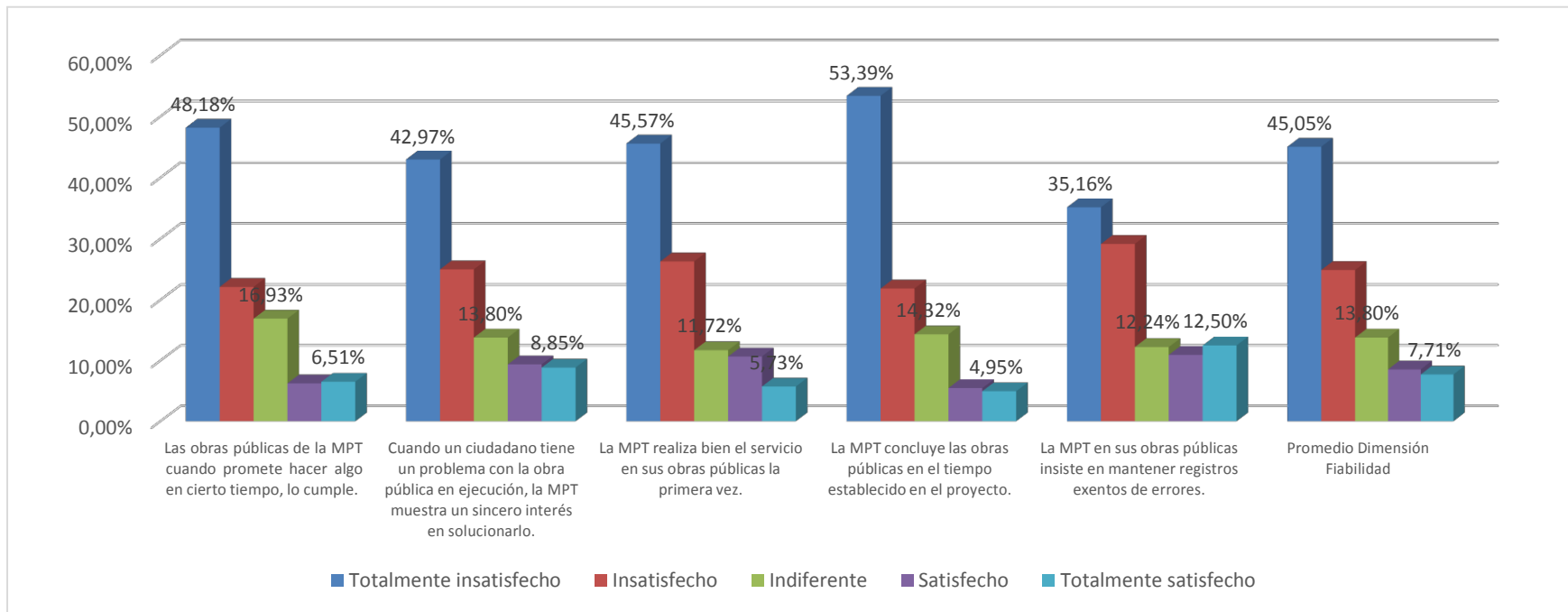
Figura 02: Satisfacción ciudadana – Dimensión Tangibilidad



Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción de obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

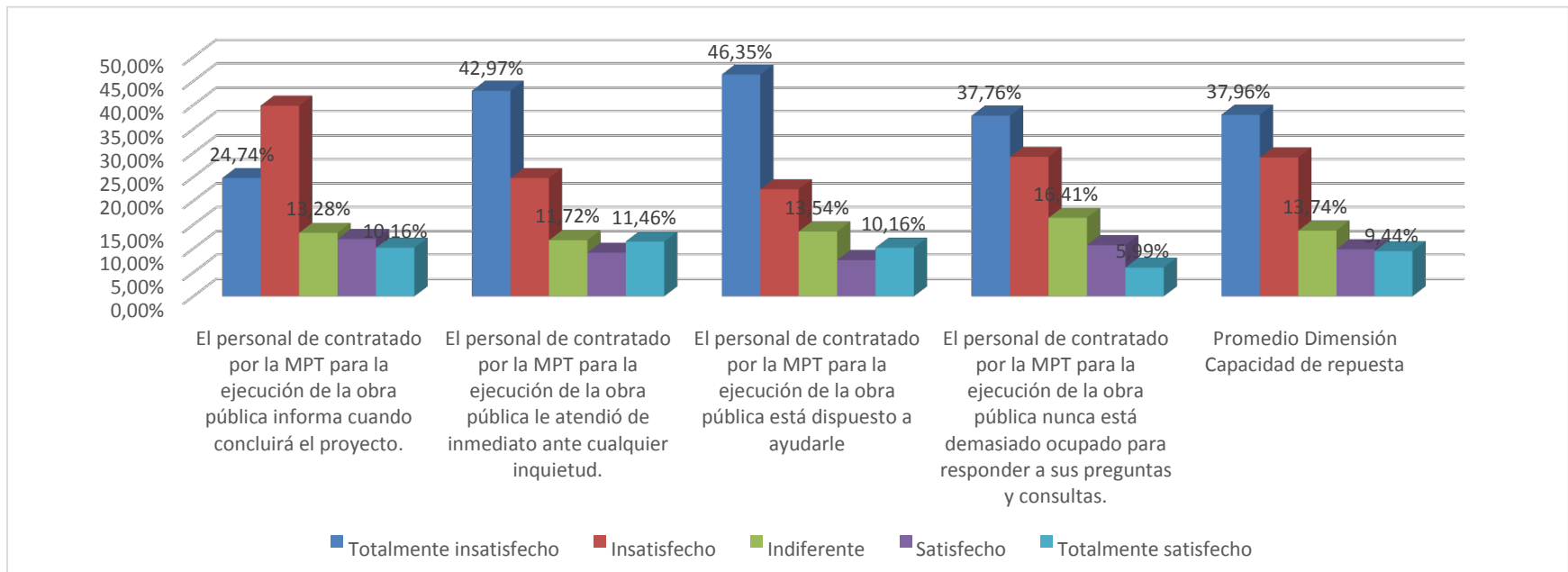
Figura 03: Satisfacción ciudadana – Dimensión Fiabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción de obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

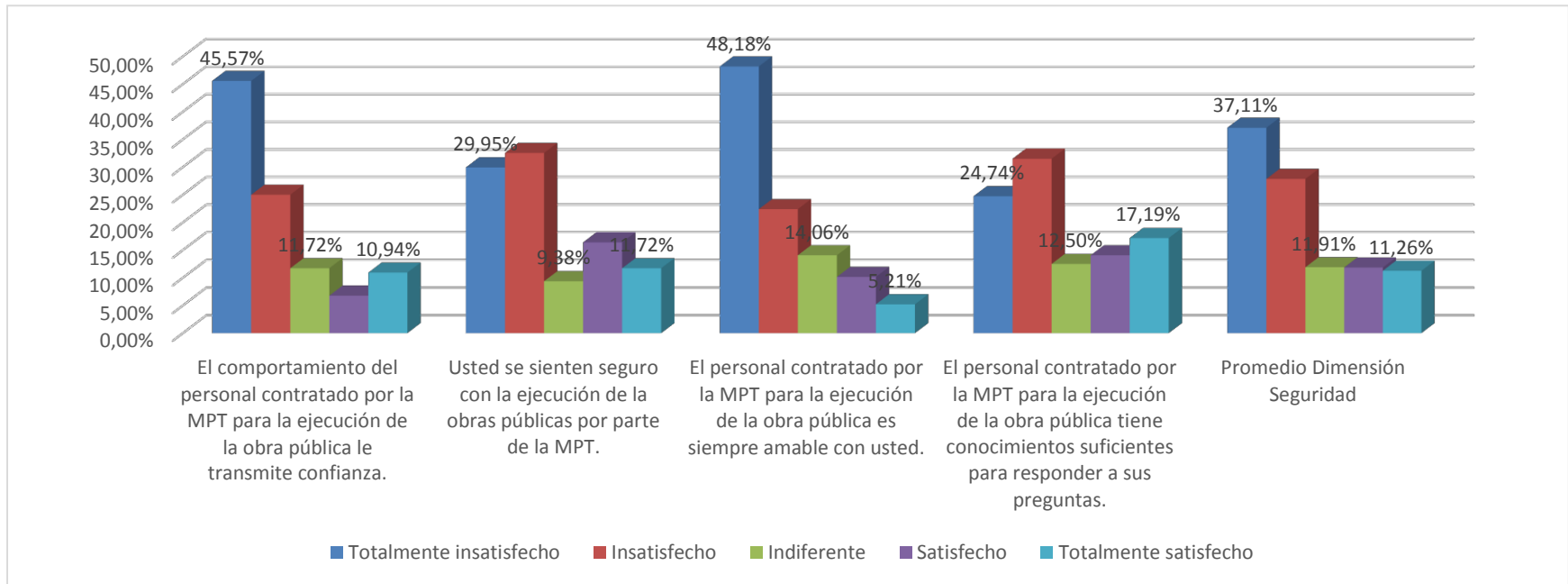
Figura 04: Satisfacción ciudadana – Dimensión Capacidad de respuesta



Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción de obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

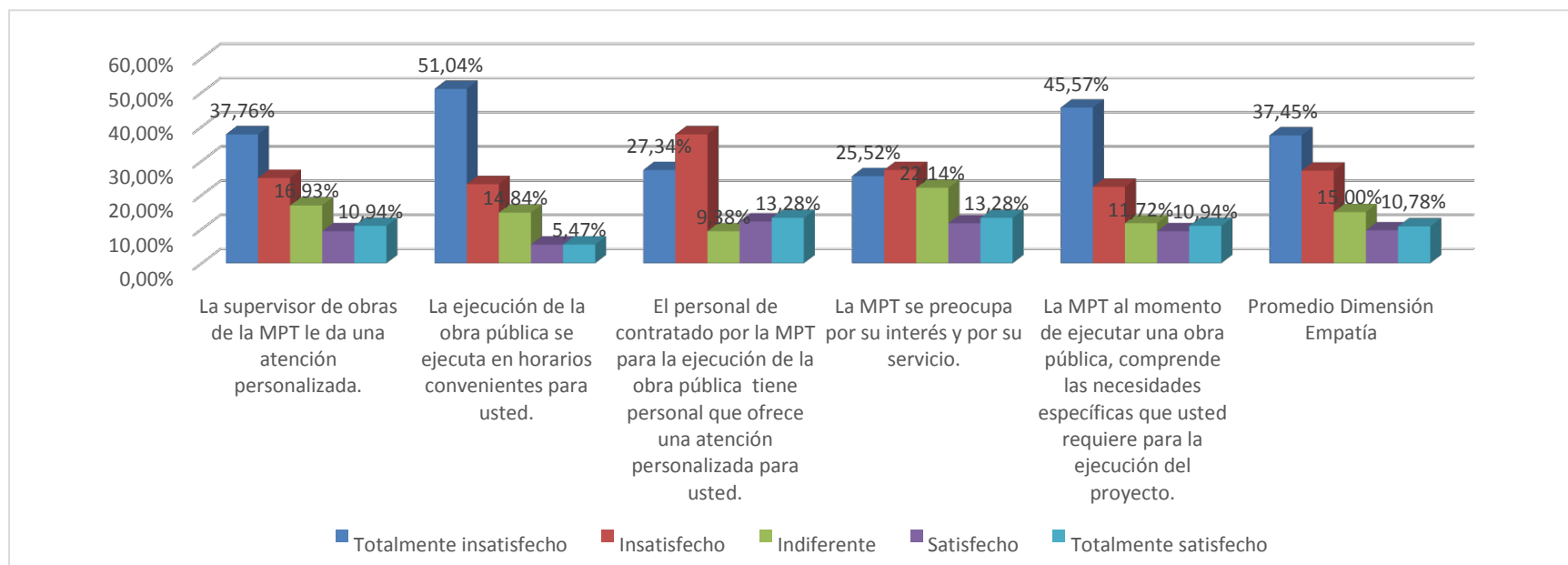
Figura 05: Satisfacción ciudadana – Dimensión Seguridad



Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción de obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.

Figura 06: Satisfacción ciudadana – Dimensión Empatía



Fuente: Encuesta aplicada a la ciudadanía sobre la satisfacción de obras públicas ejecutadas – 2017.

Elaboración propia.