



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la  
Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Bermúdez Paredes, Deyson Darwin (ORCID: 0000-0002-4029-3536)

Varas Polo, Cristian Miguel (ORCID: 0000-0002-8689-365X)

**ASESORA:**

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

TRUJILLO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por bendecirnos en cada momento de mi vida.

A nuestros padres por guiarnos en el camino de la superación, y ser la principal fuente de inspiración.

A mis padres Nelson Bermúdez y Marcionila Paredes por su apoyo moral y económico que me acompañaron toda mi vida universitaria

*Deyson Darwin Bermúdez Paredes*

A Dios por bendecirme en cada momento de mi vida.

A mis padres Polo Carmen y Varas Ronald por su apoyo incondicional, y siempre mostrarme el camino de humildad y superación en cada momento de vida. También por los valores que me inculcaron desde pequeño, para lograr ser la persona que ahora soy.

A mis hermanos Cruzalegui Rodrigo, Varas Alondra y Varas Ronald, quienes son el motivo para seguir luchando cada día.

*Varas Polo Cristian Miguel*

## **Agradecimiento**

Primero agradecemos a Dios por darnos las fuerzas de salir adelante, por iluminarnos, a conseguir Nuestros sueños que son resultados de su ayuda.

Agradecer a nuestros padres, quienes fueron los Promotores de nuestros logros de superación, estamos eternamente agradecido de ellos por depositar su confianza y creer en nosotros, por darnos el apoyo moral, económico, y por cada consejo incondicional que nos guiaron durante nuestra vida tanto personal y profesional.

Asimismo, a nuestra asesora Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón, por habernos instruido en la investigación con todos los procedimientos Metodológicos, estadísticos que permitieron el desarrollo de nuestra tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impulso Fiscal.....	18
Tabla 2. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Otorgamiento de Bonos. ....	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Trabajador Independiente.....	20
Tabla 4. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Efectos Futuros.....	21
Tabla 5. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impacto. ....	22
Tabla 6. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Fondo de Pensiones. ....	23
Tabla 7. Nivel de satisfacción de la Política Económica frente al covid-19 de los ciudadanos de Moche, Trujillo 2020.....	24
Tabla 8 Matriz de Operacionalización de variable.....	37
Tabla 9 Matriz de consistencia.....	39
Tabla 10 Validez y confiabilidad del instrumento.....	48

## Índice gráfico y figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción de los ciudadanos de moche en su dimensión impulso fiscal.....	49
Figura 2. Nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión otorgamiento de bonos.....	49
Figura 3. Nivel de satisfacción ciudadana dimensión Trabajador independiente.....	50
Figura 4. Nivel de satisfacción de los ciudadanos en su dimensión Efectos Futuros.....	50
Figura 5. Nivel de satisfacción ciudadana en su dimensión Impacto.....	51
Figura 6. Nivel de satisfacción ciudadana en su dimensión Fondo de pensiones. ....	51
Figura 7. Nivel de satisfacción ciudadana en su dimensión Fondo de pensiones. ....	52
Figura 8. reporte turnitin.....	53

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la política económica frente al covid-19, Trujillo 2020. La investigación es aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población está conformada por los ciudadanos mayores de 18 años que viven en el distrito de Moche. A través del muestreo probabilístico, se obtuvo una muestra de 380 ciudadanos. Se utilizó la técnica de la encuesta. Para el análisis de los resultados se utilizó el programa Excel y el SPSS v25 para obtener la confiabilidad. Los resultados encontrados con relación al nivel de satisfacción de los ciudadanos en su dimensión impulso fiscal es satisfactorio, con un porcentaje del 35.5%. En la dimensión otorgamiento de bonos el 49,3% de los ciudadanos de Moche están insatisfechos. En la dimensión trabajador independiente en promedio 46.6% están satisfechos. En la dimensión efectos futuros el 45,1% están insatisfechos. En la dimensión impacto el 28,9% están insatisfechos, afectará la estabilidad de precios y puestos de trabajo. En la dimensión fondo de pensiones el 30,4% están satisfechos, por el retiro de la AFP. Finalmente, en promedio el 48.9% están totalmente insatisfechos respecto a la política económica frente al covid-19.

Palabras clave: Satisfacción ciudadana, Política Económica, Covid -19

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of the citizens of Moche with respect to the economic policy in the face of covid-19, Trujillo 2020. The research is an applied, non-experimental cross-sectional design. The population is made up of citizens over 18 years of age who live in the district of Moche. Through probability sampling, a sample of 380 citizens was obtained. The survey technique was used. For the analysis of the results, the Excel program and SPSS v25 were used to obtain reliability. The results found in relation to the level of citizen satisfaction in its fiscal impulse dimension is satisfactory, with a percentage of 35.5%. In the dimension granting bonds, 49.3% of the citizens of Moche are dissatisfied. In the independent worker dimension, on average 46.6% are satisfied. In the future effects dimension, 45.1% are dissatisfied. In the impact dimension, 28.9% are dissatisfied, it will affect the stability of prices and jobs. In the pension fund dimension, 30.4% are satisfied with the retirement of the AFP. Finally, on average 48.9% are totally dissatisfied with respect to the economic policy against covid-19.

Keywords: Citizen Satisfaction, Economic Politics, Covid-19.

## I. INTRODUCCIÓN

Como bien sabemos estamos atravesando una coyuntura muy difícil tanto en el país como a nivel mundial, a causa de la pandemia mundial COVID-19, una enfermedad que está poniendo en riesgo muchas vidas humanas, y está desencadenado una serie de falencias dentro de los estados que están luchando a primera mano para hacer frente a esta pandemia; con cifras nada alentadoras, cada día crece el número de personas infectadas así como la tasa de mortalidad que ya se encuentra en (2.4%), según cifras reportadas por el (MINSA), demostrando que está en aumento; sumado a ello están presentes otros problemas como el hecho de cómo esto afectará a la economía nacional e internacional; más aún hay algunas agencias internacionales como la comisión económica para américa latina y el caribe (CEPAL) que ya advierten que la pandemia COVID-19 tendrá efectos devastadores sobre la economía mundial, estimando una contracción de la economía en (-1,8%) del PBI regional lo cual conlleva a que el desempleo de la región suba al 10%; por otro lado el (FMI) va ese mismo sentido sobre los efectos devastadores de la economía mundial; y con respecto a nuestro país el (MEF) estima que la economía peruana se contraerá en (5%), siendo esto preocupante ya que significa el aumento de la pobreza y pobreza extrema. Así mismo el déficit fiscal según el (BCP) estima que cerraría el 2020 en torno al 9.5% del PBI, siendo esto explicado por la contracción en los ingresos por el IGV en 11%, impuesto a la renta IR en 24%, lo que explicaría el aumento del Déficit fiscal; por otro lado, la deuda pública ascendería hasta el 34% del PBI en 2020.

Adicionalmente se conoce otros indicadores que apoyan a este problema tal como la caída en el consumo de los centros comerciales, desplome de los precios en las materias primas por lo que se vería afectado el comercio internacional; también afectará significativamente el turismo tanto local e internacional dejando el país de recibir divisas, por todo ello es preocupante todo lo que se viene en nuestro país, es por ello los esfuerzos que vienen realizando el gobierno central a fin de contrarrestar la pandemia son innumerables las acciones y medidas que se vienen declarando. Es así que nuestro trabajo de investigación se centrará en las medidas de política económica, que se vienen realizando, uno de ellos es el otorgamiento

de bonos para personas de pobreza y pobreza extrema; asimismo sobre el fondo de pensiones; las transferencias a cada municipalidad para la compra de víveres hacia las personas más necesitadas dentro de la jurisdicción dentro de cada Municipalidad.

Por todas estas medidas es necesario analizar cuán responsables son cada una de las acciones del gobierno central y que impacto futuro traerán ya sea a corto o largo plazo y sobre todo determinar si estas medidas son aceptadas por la mayoría de la ciudadanía del Distrito de Moche, caso contrario servirá para hacer recomendaciones sobre las acciones que se deberían desarrollar a fin de contrarrestar este problema de salud pública que afecta al Distrito de Moche y a todo el país en general.

Por este motivo es que creemos de suma importancia la percepción y confianza del ciudadano con respecto al accionar de sus autoridades y gobierno central, por tal la satisfacción ciudadana se medirá de acuerdo a las siguientes dimensiones: impulso fiscal, otorgamiento de bonos, fondo de pensiones, efectos futuros, trabajadores independiente e impacto.

El problema de investigación que se plantea es: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020?

La presente investigación es importante porque nos va a permitir conocer la satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19. Trujillo, 2020. Cuyo resultado final de la presente investigación contribuirá a presentar soluciones en cuanto al cambio de las estrategias y directrices de la política económica que se debe tomar desde el gobierno central; más aún sabiendo que estas decisiones son vitales para el desarrollo económico del país; pero es mucho más certero que las decisiones sean aprobadas por el ciudadano, ya que la función principal del gobierno central o poder ejecutivo es impulsar las políticas de estado y brindar un buen servicio al ciudadano mediante una efectiva toma de decisiones.

De acuerdo al estudio de Hernández et al (2010) precisa:

Se necesita justificar la investigación por medio de la explicación de las razones por la que se realiza (del porqué y el para qué se debe ejecutar). La mayor parte de los estudios de investigación se efectúan con un definido propósito, pues tiene como fundamento a estudios previos y se comprueba en la población investigada, siendo una razón valedera para que justifique su elaboración. (p.40)

Por ese motivo, la presente investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios:

**Conveniencia:** En la presente investigación desde su análisis descriptivo es importante porque nos permite determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Moche en cada dimensión respecto a las acciones en política económica que viene realizando el gobierno central frente al Covid-19.

**Social:** En la presente investigación tiene repercusiones sociales, ya que, al ser un tema coyuntural, es que se pretende conocer cuál es la percepción del ciudadano, ya que las decisiones que se toman tienen repercusión en toda la sociedad e influye en el desarrollo del país.

**Práctica:** Esta investigación es importante porque permite conocer la satisfacción del ciudadano y a partir de este conocimiento proponer medidas de mejora de estrategias y directrices en la política económica, a fin de que estas decisiones lleguen y sobre todo sean bien aceptadas por cada uno de los ciudadanos.

**Teórico:** Esta investigación se sistematiza y servirá como antecedentes para las siguientes investigaciones afines a las mismas variables de estudio, así mismo podemos implementar nuevas estrategias en la toma de decisiones de la política económica.

**Metodológico:** Para obtener los resultados de los objetivos de estudio se usará la técnica del cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Moche y con ello se obtendrán los resultados y así poder realizar la recopilación de datos.

Como objetivo general se tiene: Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Los objetivos específicos son: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impulso Fiscal respecto a la Política Económica frente al covid-19, Trujillo 2020. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión de Otorgamiento de Bonos respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Trabajador Independiente respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Efectos Futuros con respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impacto con respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Fondo de pensiones con respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

En cuanto a la formulación de hipótesis se tiene:

El nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la política económica frente al Covid-19, Trujillo.2020, es insatisfactoria.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para la presente investigación se revisaron varios trabajos previos, de los cuales se eligió lo más resaltante.

García (2016) realizó un trabajo de investigación:

Acerca de “La gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio Chile 2015”. Teniendo por objetivo esta investigación determinar los niveles de satisfacción de la calidad de servicios en los usuarios, Utilizando un estudio descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo, la muestra utilizada fue de 321 usuarios del Concejo Municipal, en dicha investigación la conclusión fue que la mayoría de los usuarios, en un 48% muestran su insatisfacción por el servicio que se les brinda, hay un 36% están en un nivel intermedio, por lo cual se determina que la percepción del ciudadano es insatisfecho, por la deficiente gestión municipal de calidad de servicio.

Liubica (2020) En su de artículo de investigación:

Acerca de “Creación del Programa Reactiva Perú para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del COVID-19” donde afirma acerca de los beneficios que dejó consigo el programa de Reactiva Perú para la reactivación económica con el fin de promover el financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de las empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios, llegó a la conclusión que esta estrategia permitió asegurar la continuidad en la cadena de pagos por parte de las diferentes empresas que se acogieron a este beneficio.

Defensoría del pueblo (2020) en su informe presentado:

Sobre “la entrega de bonos a hogares en el contexto de la emergencia por la covid-19: Dificultades y recomendaciones” en dicho informe exponen acerca de las dificultades que se tuvo desde el gobierno central para la entrega del subsidio económico a las familias peruanas, cuyo informe final llegan a la conclusión que las familias beneficiarias del bono tuvieron dificultades para cobrarlo y que incluso, hay un grupo que hasta la fecha no logró cobrar debido a la ineficiente información desactualizada en el padrón, a formas de pago no adecuadas para algunas realidades, y a la falta de capacidad de respuesta de los canales de orientación, consultas, todo ello se evidenció en los 1132 casos recibidos y tramitados por la Defensoría del Pueblo relacionados al Bono “Yo me quedo en casa” y al Bono Rural.

CEPAL (2020) en su informe presentado:

Sobre “el impacto económico del COVID-19 y el panorama social hacia el 2030 en la región”, exponen referente a los efectos devastadores de la economía tanto mundial, como regional y nacional, hablan acerca de la caída del PBI mundial post covid-19 y las condiciones nada alentadoras macroeconómicas, en dicho informe presenta que el PBI per cápita en 2020 retrocederá a los niveles observados en el año 2010 y se registrará un importante deterioro en el empleo, la pobreza y la desigualdad, llegando el PIB de América Latina y el Caribe a caer en 9,1% en 2020, siendo así la peor crisis de toda su historia.

Rojas (2015) en su tesis titulada:

“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado 2015”. El objetivo es proponer una

metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. Para ello se aplicó la técnica de la encuesta a 340 personas. Se llegó a la conclusión que el modelo propuesto cuenta con validez y fiabilidad estadística 16 para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio.

Mejía y Rivera (2016) realizaron una investigación:

Acerca del “Nivel de satisfacción sobre el ciudadano enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Regional docente las Mercedes 2016”. Como objetivo se obtuvo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del hospital regional docente las Mercedes Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La muestra utilizada fue de 132 pacientes se llegó utilizar la técnica de la encuesta, para la aplicación se utilizó a través de un cuestionario, la investigación fue de tipo cualitativo de diseño descriptivo, finalmente esta investigación se llega a la conclusión 25% de los pacientes opinan aceptables su satisfacción acerca del cuidado enfermero, de esta manera se puede evidenciar que la mayoría de pacientes 75% demandan de los cuidados de enfermería requieren ser mejoradas.

Chicana (2017) en su trabajo de investigación realizado fue:

Sobre “La gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones Lima 2016”, esta investigación fue descriptiva multivariable con un diseño no experimental, cuyo objetivo de la investigación fue determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se utilizaron dos muestras, uno de 160 servidores públicos y la segunda muestra fue de 376 usuarios cabe mencionar que en las dos muestras son de la superintendencia nacional de migraciones, para la obtención de datos se utilizó la técnica del cuestionario a través del uso de una encuesta a través de un cuestionario, al final se llegó a la conclusión que la mayoría de los encuestados alcanzan los niveles bajo y moderado un total de 75.6% lo que se evaluaría como mala la gestión de la calidad de servicio, es decir la mayoría de ciudadanos e usuarios están insatisfechos o inconformes con el servicio que les da la superintendencia nacional de migraciones.

Chambilla (2017) realizó una investigación referida:

“A la calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín 2017”. Este estudio que se realizó fue de tipo sustantivo de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín. La muestra que se utilizó fue de 129 administrados de la gerencia de desarrollo urbano y gestión territorial de la municipalidad de Lurín, el tipo de muestra utilizada fue probabilístico y para la recolección de datos la técnica fue a través de una encuesta en un cuestionario, finalmente en esta investigación se concluye que la calidad de servicio se ubica en el nivel regular al igual que la satisfacción, Entonces existe una relación significativa en la calidad de servicio con la satisfacción de los administrados de dicha municipalidad.

Mendoza (2018) en su tesis titulada:

“La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018”. El objetivo principal es determinar el nivel de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018. La muestra que se utilizó fue de 373 usuarios de la Municipalidad del distrito en Santiago de Cao, de los cuales se dividió en los habitantes de los centros poblados de Cartavio, Santiago de Cao y Chiquitoy. Se utilizó técnicas cuantitativas, en este caso se realizó encuesta, se concluye que es bajo, la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Santiago de Cao.

Moscol (2017) en su investigación:

“Nivel de satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad de Trujillo año 2017”, cuyo objetivo general determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía trujillana, la presente investigación realizada fue descriptiva de corte transversal, se utilizó una muestra de 384 ciudadanos y la técnica que se utilizó para la recolección de los datos requeridos para la investigación fue el cuestionario. Esta investigación llegó a la conclusión que la satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras a las obras publicadas ejecutadas por la municipalidad distrital de Trujillo el 38.65% de la población están totalmente insatisfechos, el 14.61% le es indiferentes y el 10.35% están satisfechos, mostrando así que la mayoría de los ciudadanos encuestados están insatisfechos frente a esta dimensión.

Lomas (2017) en su trabajo de investigación:

“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Buenos Aires, en el año 2017”. El objetivo principal fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, instrumento

de recolección de datos el cuestionario, muestra 70 trabajadores, tipo descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental y concluye que existe una relación directa; entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, explicando que la satisfacción laboral influye en un porcentaje elevado como es 89%, por otro lado el 34% mencionar poseer un nivel de satisfacción, por lo que todo esto al final repercute en la productividad de los mismos.

Para la presente investigación se revisaron algunas teorías de política económica, satisfacción y los Efectos del Covid-19 en la Economía peruana.

Pablo (2018) define:

La Política Económica viene hacer una serie de acciones y decisiones donde las distintas autoridades de cada país toman en torno al ámbito de la economía, y de esta manera poder controlar la economía propia de cada país, cuyo fin es proporcionar estabilidad y crecimiento económico, es por eso que se generan estrategias y directrices para lograr un buen funcionamiento.

Cuba (2019) las dimensiones más importantes para determinar las estrategias y directrices para la política económica son:

Impulso Fiscal: Relacionado con el nivel de decisiones en cuanto al presupuesto del estado, el gasto público, los impuestos, como variables para la estabilidad económica. (Cuba, 2019)

Otorgamiento de Bonos: Viene a hacer un subsidio económico que se les otorga a los ciudadanos para poder hacer frente a sus necesidades. (Cuba, 2019)

Trabajador Independiente: Aquellas personas que no poseen un contrato formal y no aportan con el impuesto a la renta. (Cuba, 2019)

Efectos Futuros: Se refiere en la medida de las decisiones tomadas como afectan en el futuro, es decir una decisión que tiene influencia en el largo o corto plazo; en este caso decisiones económicas que

podrían a la larga traer consecuencias positivas o devastadoras en un determinado país. (Cuba, 2019)

Impacto: Se refiere al nivel de decisión tomada, es decir a medida que la decisión tiene efectos en otras áreas o actividades y sus efectos son trascendentales se considera un fuerte impacto ya sea en lo positivo o negativo, mucho más cuando hablamos de economía el nivel de impacto para una población es determinante para el desarrollo de las naciones. (Cuba, 2019)

Fondo de Pensiones: Es una administración de fondos donde se van reuniendo las aportaciones de los ciudadanos. (Cuba, 2019)

Como disciplinas de la política económica tenemos:

Gasto público. Pérez (2018) expone:

Se entiende por aquel desembolso económico que realiza la administración pública en general. Asimismo, son gastos corrientes que permiten adquirir bienes y servicios, alcanzando a servicios públicos y pagar los salarios planillos, a los distintos servidores públicos o funcionarios, también mencionado como capital otorgado a la infraestructura y los servicios de la deuda al pago de préstamos. (p.1)

Déficit fiscal. Cuevas y Chávez (2007) el déficit fiscal viene hacer la diferencia negativa entre los ingresos y los gastos públicos, es decir cuando los ingresos públicos están por debajo de los gastos.

Endeudamiento: Profeco (2006) define:

Que el endeudamiento es una herramienta utilizada por la mayoría de los ciudadanos para la obtención de recursos, lo que convierte en un fuerte impulso en el consumo y por lo tanto en aportar al desarrollo de la economía, además ayuda como una alternativa de financiación.

Inflación: Axelrod et al. (2018) explican:

Las expectativas sobre la inflación que desempeñan un papel importante para el análisis de la dinámica en la inflación de los economistas, teniendo una teoría económica, dando como sugerencia que las expectativas afectan las diversas decisiones económicas en el país siendo determinantes en la inflación real.

Gamboa (2014) define:

La satisfacción viene hacer cuando se ha llenado un deseo o cubierto una necesidad y esto a su vez genera un sentimiento de bienestar o placer, donde la respuesta resulte satisfacer las necesidades, valores y expectativas de cada uno de los ciudadanos.

Anselm (2012) define satisfacción:

Decimos que una persona está satisfecha cuando se encuentra en paz consigo misma, esto se asemeja a la felicidad. Este tipo de satisfacción está estrechamente relacionada con la gratitud, estar agradecido con lo que tengo y lo que soy. Es una actitud de estar lleno propio de una persona autocomplaciente. (p.17)

Grados (2020) en efectos del Covid-19 en la Economía peruana, afirma:

Sobre los efectos de pandemia mundial Covid-19 serán múltiples sobre todo en la economía, hay muchas estimaciones desde las más conservadores, que hablan de una caída de un 5% hasta los más pesimistas que hablan de una caída de hasta 15%, pues dependerá de cómo se maneje esta crisis y de cuándo se reactivará gran parte de la economía. Sin embargo, las consecuencias que dejará esta contracción económica son muchas, sobre todo en un país por naturaleza informal y donde existe mucha desigualdad social las consecuencias serán devastadoras, empezando por el aumento de la pobreza, ya que al no contar con puestos de trabajo y medios de subsistencia entonces la gente empieza a gastar menos, empiezan

las especulaciones y resultado de ello es el aumento de la pobreza entre 5% y 10% según las primeras estimaciones.

Alva (2020) en la reactivación de la Economía, afirma:

La reactivación será paulatina y se vendrá dando por 4 fases, en la primera fase la economía estará operando al 40% de su capacidad productiva, en la segunda fase estará alrededor del 80%, y para la tercera y cuarta ya se espera que se llegue a un 100%. En este proceso incluye que el MEF está elaborando programas de gasto público y que generen empleo de la mano a las actividades de asistencia técnica a la ejecución de obras públicas que contribuyen significativamente en el aumento de los puestos de trabajo.

Mural (2019) en recesión Económica, afirma:

Que es un retroceso de aquellas actividades económicas en general para una determinada economía o también considerado período económico caracterizada por la disminución de la actividad, el empleo y la producción; esto sería explicado por una serie de consecuencias en la actividad económica, tales como la inversión, producción, distribución, comercialización e intercambio de bienes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación.** La presente investigación es aplicada, según Flehar (2008) argumenta que este tipo de investigación es aplicada porque busca la utilización de los conocimientos que se quiere lograr. Así mismo es cuantitativa descriptiva, por lo que Hernández, et al. (2014) afirman que el diseño descriptivo tiene como finalidad investigar referente a la variable en una población determinada. El proceso consiste en estudiar la variable en un espacio o persona y en base a ello, describir la realidad de los hechos para luego ser analizados y analizar su comportamiento.

**Diseño de investigación.** La presente investigación es no experimental, porque no existe modificación de las variables; de corte transversal, ya que los datos que se recopilan se dan en un momento único.

Transversal: Hernández, et al. (2014) Definen que la investigación transversal, es cuando la variable de estudio se analiza en un momento determinado por el investigador.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Carrasco (2017) menciona:

Que la Operacionalización de variables “es la parte del proceso que se sigue para hacer un estudio de investigación, lo que implica el proceso que se realiza en la investigación el cual consiste en descomponer las variables de estudio que conforman el problema, y nos sirve para no despartarnos de nuestras bases teóricas y nuestros instrumentos”.

Variable: Nivel de satisfacción de la política económica.

**Definición conceptual:** Gamboa (2014) la satisfacción viene hacer cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad y esto a su vez genera un sentimiento de bienes y placer, donde la respuesta resulte satisfacer las necesidades, valores y expectativas de los ciudadanos.

**Definición operacional:** Esta variable se medirá a través de un cuestionario que se le aplicará a una determinada muestra de los ciudadanos de Moche Trujillo.

**Indicadores:** para la dimensión impulso fiscal son, recaudación tributaria y descentralización presupuestaria; para la dimensión otorgamiento de bonos son, efectividad en la solución de necesidades y nivel requerido de información; para la dimensión trabajador independiente son apoyo microempresario y recaudación ambulatoria; para la dimensión efectos futuros son consecuencia económica y aumento de la pobreza; para la dimensión impacto son, estabilidad de precios y impacto en los ingresos del ciudadano y para la dimensión fondo de pensiones son repercusión en el gasto público y responsabilidad en las decisiones del retiro de las AFP.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para medir el nivel de satisfacción con respecto a la política económica frente al Covid-19. La población está conformada por todos los ciudadanos del Distrito de Moche-Trujillo que son un total de 37436 según (INEI 2017)

#### **Criterio de inclusión:**

- Ciudadanos de Moche.
- Ciudadanos mayores de 18 años.

#### **Criterio de exclusión:**

- Menores de 18 años.
- Habitantes fuera del Distrito de Moche.

#### **Muestra**

Para la presente investigación recurrimos a utilizar la fórmula de poblaciones finitas, ya que se conoce la población, para que de esta manera se pueda tener la muestra del estudio, obteniéndose como resultado una muestra de 380 ciudadanos.

La muestra para poder medir el nivel satisfacción de los ciudadanos del distrito Moche Trujillo es de 380

## **Muestreo**

El tipo de muestreo que se aplicó es probabilístico, ya que el cuestionario está aplicado a los mayores de 18 años tanto a hombres como mujeres que residen dentro de la jurisdicción de Moche.

## **Unidad de Análisis**

Los ciudadanos del Distrito de Moche mayores de 18 años.

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

García (1998), afirma:

Que es una investigación que se realiza sobre un determinado grupo y que es llevada en cualquier momento, tiempo, espacio, donde se utiliza instrumentos normalizados, con la finalidad de poder obtener comprobaciones cuantitativas. Por lo que la técnica que se utilizó fue a través de una encuesta y el instrumento que se aplicó fue de un cuestionario.

La encuesta se sometió a juicio por 1 experto.

El análisis se realizó con escala de Likert para el nivel de satisfacción de la política económica mediante el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo 0.731 lo que significa que es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Para la presente investigación primero se analizó la situación problemática, luego se revisaron algunos trabajos previos sobre las mismas variables de estudio, teorías relacionadas, luego se siguió con el cuadro de operacionalización de variables, para proceder a la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 24 preguntas que fueron previamente validadas, estas encuestas estuvieron dirigidas a los 380 ciudadanos que es la muestra representativa de la población y se aplicó aquellos ciudadanos que están dentro de la jurisdicción del distrito de Moche. Después de ello se procesaron los datos obtenidos en el Excel para que posteriormente se obtengan los resultados de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se analizaron los datos después de verificar que las encuestas estén correctamente llenadas, sin presentar ningún error, después se creó una base de datos en el programa Excel y se procesaron en el SPSS, para que posteriormente se obtengan los resultados de la confiabilidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se mostró la veracidad de los datos, utilizando fuentes confiables, citando de manera correcta las normas Apa, etc., se consideró como aspectos éticos la confiabilidad de la información recaudada, respetando los principios, valores, normas que brinda la sociedad.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impulso Fiscal respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 1. *Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impulso Fiscal.*

Dimensión: Impulso fiscal	Totalmente								Totalmente	
	insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Recaudación Presupuestaria	98	8.6	271	23.8	199	17.5	472	41.4	100	8.8
Descentralización presupuestaria	98	25.8	110	28.9	91	23.9	67	17.6	14	3.7
Dimensión Impulso Fiscal	196	12.9%	381	25.1%	290	19.1%	539	35.5%	114	7.5%

En la Tabla 1, se aprecia que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impulso Fiscal respecto a la Política Económica frente al Covid-19, es Satisfactorio, con un porcentaje del 35.5% que muestra estar conforme, sin embargo, el 12.9%, está totalmente insatisfecho, debido a la falta de descentralización presupuestaria que se ha tenido en esta emergencia.

Objetivo específico 2: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión de Otorgamiento de Bonos respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 2. *Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Otorgamiento de Bonos.*

Dimensión: Otorgamiento de Bonos	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Efectividad en la solución de necesidades	119	15.7	306	40.3	25	3.3	94	12.4	216	28.4
Nivel requerido de información	103	13.6	456	60.0	136	17.9	40	5.3	25	3.3
Dimensión Otorgamiento de Bonos	222	14.6%	762	50.1%	161	10.6%	134	8.8%	241	15.9%

En la Tabla 2, se evidencia que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión de Otorgamiento de Bonos respecto a la Política Económica frente al Covid-19, es Insatisfactorio, esto es explicado por la falta de un nivel requerido de información y que no ha tenido un alcance suficiente para cubrir y solucionar necesidades.

Objetivo específico 3: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión trabajador independiente respecto a la política económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 3. *Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Trabajador Independiente.*

Dimensión: Trabajador independiente	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Apoyo al micro empresario	49	6.4	255	33.6	118	15.5	146	19.2	192	25.3
Reubicación ambulancia	12	1.6	62	8.2	316	41.6	305	40.1	65	8.6
Dimensión Trabajador independiente	61	4.0%	317	20.9%	434	28.6%	451	29.7%	257	16.9%

En la Tabla 3, se muestra que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Trabajador Independiente respecto a la Política Económica frente al Covid-19, es Satisfactorio con un 29% debido por las bajas en la tasa de interés que se dio como apoyo a las micro empresas, y su insatisfacción va por el hecho que no hubo una buena estrategia en la reubicación de los informales post emergencia.

Objetivos específicos 4: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Efectos Futuros respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Efectos Futuros.

Dimensión: Efecto futuros	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
Consecuencia económica	366	32.1	467	41.0	149	13.1	93	8.2	65	5.7
Aumento de la pobreza	54	14.2	218	57.4	50	13.2	38	10.0	20	5.3
Dimensión Efectos futuros	420	27.6%	685	45.1%	199	13.1%	131	8.6%	85	5.6%

En la Tabla 4, se muestra que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Efectos Futuros respecto a la Política Económica frente al Covid-19, hay un alto porcentaje con 45.1% que afirman que esta insatisfechos con la Política Económica, ya que consideran que las consecuencias serán devastadoras para el futuro y que conlleva al aumento de la pobreza, siendo este el indicador que más coinciden los ciudadanos.

Objetivo específico 5: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impacto respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 5. *Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impacto.*

Dimensión: Impacto	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estabilidad de precios	201	26.4	230	30.3	252	33.2	38	5.0	39	5.1
Impacto en los ingresos de los trabajadores	138	18.2	210	27.6	254	33.4	70	9.2	88	11.6
Dimensión Impacto	339	22.3%	440	28.9%	506	33.3%	108	7.1%	127	8.4%

En la Tabla 5, se evidencia que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impacto respecto a la Política Económica frente al Covid-19, es indiferente, es decir que los ciudadanos no tienen ninguna opinión, por otro lado, también se muestra un considerable porcentaje de 28.9% que indican estar insatisfechos y totalmente insatisfechos, debido a que esta Política Económica afectó los ingresos de los trabajadores y también en la estabilidad de precios.

Objetivo específico 6: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión fondo de pensiones respecto a la Política Económica frente al covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 6. *Nivel de satisfacción de la Política Económica de los ciudadanos de Moche en su dimensión Fondo de Pensiones.*

Dimensión: Fondo de pensiones	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Repercusión en el gasto público	4	1.1	100	26.3	47	12.4	158	41.6	71	18.7
Responsabilidad en la toma de decisiones sobre el retiro de las AFP	239	21.0	306	26.8	189	16.6	304	26.7	102	8.9
Dimensión Fondo de pensiones	243	16.0%	406	26.7%	236	15.5%	462	30.4%	173	11.4%

En la Tabla 6, se muestra que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Fondo de Pensiones respecto a la Política Económica frente el Covid-19, es satisfactorio, por lo que se explica que la mayoría de ciudadanos están conforme con la aprobación del retiro de los aportes del sistema de pensiones y su perspectiva es que repercutirá en el gasto público, sin embargo, hay un porcentaje inferior que están insatisfechos debido a que afectara al sistema financiero del país.

### Contrastación de la Hipótesis

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de la Política Económica frente al covid-19 de los ciudadanos de Moche, Trujillo 2020.

Dimensiones:	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Totalmente satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Impulso fiscal	196	12.9	381	25.1	290	19.1	539	35.5	114	7.5
Otorgamiento de bonos	222	14.4	762	49.3	161	10.4	134	8.7	241	17.3
Trabajador independiente	61	4.0	317	20.9	434	28.6	451	29.7	257	16.9
Efectos futuros	420	27.6	685	45.1	199	13.1	131	8.6	85	5.6
Impacto	339	22.3	440	28.9	506	33.3	108	7.1	127	8.4
Fondo de pensiones	243	16.0	406	26.7	236	15.5	462	30.4	173	11.4
Nivel de Satisfacción de la política económica de los ciudadanos de Moche.	1481	16.2%	2991	32.7%	1826	20.0%	1825	20.0%	997	11.2%

En la Tabla 7, se muestra ya en términos generales que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19 es Insatisfactorio con un 32.7%, mientras que un 20% afirma que está satisfecho, por lo que se determina que la satisfacción del ciudadano de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19 es Insatisfecho. Después de haber obtenido los resultados se puede determinar que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19 es insatisfecho, por lo que se acepta la Hipótesis.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de nuestra investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020. En su dimensión Impulso Fiscal, el 35,5% está insatisfecho, el 19,1% les es indiferente, el 12,9% están totalmente Insatisfechos y en su dimensión Trabajador Independiente el 29,7% están satisfechos, el 16,9% están totalmente satisfechos y el 28,6% los es indiferente, siendo esto explicado por la recaudación presupuestaria, estrategia que funcionó bien a través del programa reactiva Perú que dio un gran impulso a la economía y sobre todo que sirvió de un gran soporte para que las empresas no quebraran, según el MEF (2020), el programa Reactiva Perú fue un instrumento de Política macroeconómica cuyo objetivo fue inyectar masivamente dinero a la economía a través de préstamos a las empresas y también se debió gracias al apoyo que recibieron las mypes a través del Bono independiente. Esto se corrobora con el artículo realizado por Ljubica vodanovic (2020) donde afirma todos los beneficios que dejó este programa para la reactivación económica nacional y sobre todo para asegurar la continuidad en la cadena de pagos de las diferentes empresas que se acogieron a esta figura.

En la tabla 2 y 4, se muestra los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020, estos resultados son, en su dimensión otorgamiento de Bonos, el 49,3% están insatisfechos, el 14% están totalmente insatisfechos, por lo que se puede afirmar que la mayoría de los ciudadanos de Moche es insatisfactorio su nivel de satisfacción en cuanto a otorgamiento de Bonos, debido a que no hubo una buena estrategia comunicacional e informativa de los beneficiarios de los bonos y que además el padrón que se armó no fue actualizado ya que se guiaron del censo nacional 2017 y que no reflejaba las condiciones actuales de las personas, y que no tuvo el nivel de alcance suficiente. Por lo que sé que puede decir que estos resultados se corroboran con el informe presentado por la Defensoría del pueblo (2020), cuyo informe final llegan a la conclusión que las familias beneficiarias de un bono tuvieron dificultades para cobrarlo y que incluso, aún no pudieron cobrarlo debido a la información desactualizada en el padrón, a formas de pago no

adecuadas para algunas realidades, y a la falta de capacidad de respuesta de los canales de orientación, consultas, todo ello se evidenció en los 1132 casos recibidos y tramitados por la Defensoría del Pueblo relacionados al Bono “Yo me quedo en casa” y al Bono Rural. En cuanto a su dimensión Efectos futuros el 45,1% afirman estar insatisfechos, el 27,2% están totalmente insatisfechos, siendo esto interpretado que es insatisfactorio para los ciudadanos de Moche respecto a esta dimensión efectos futuros la política económica frente al Covid-19, por el hecho que creen que afectará seriamente la estabilidad de la Economía y que conlleva al aumento de la pobreza, según Ministerio de Economía y Finanzas (2020) la pobreza pasaría aumentar en 8% significando que pasarían a condición de pobreza casi tres millones de peruanos, lo cual es verdaderamente preocupante y quizás es el reflejo de la percepción del ciudadano. En ese mismo sentido va Ramírez (2020) sobre el riesgo de que mucho más peruanos pasen a la condición de pobreza. Esto a la vez se corrobora con el informe presentado por la dirección de división de estadística de CEPAL (2020) donde se expone sobre los efectos en la economía nacional, afirmando que el nivel de PIB per cápita en 2020 retrocederá a los niveles observados en el año 2010 y se registrará un importante deterioro en el empleo, la pobreza y la desigualdad, llegando el PIB de América Latina y el Caribe a caer en 9,1% en 2020, siendo así la peor crisis de toda su historia.

En la tabla 5 y 6, se muestra los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020. Estos resultados son, en cuanto a la dimensión Impacto el 33,3% le es indiferente, el 28,9% están insatisfechos, y el 22,3% están totalmente insatisfechos, Entonces se concluye que con respecto a esta dimensión su nivel de satisfacción es insatisfactorio debido a que consideran que estas medidas que se tomaron en torno a Políticas Económicas afectarán la estabilidad de precios en un futuro inmediato y sobre todo la pérdida de puestos de trabajo que muchas personas se vieron afectados en esta emergencia sanitaria. Adicionalmente a ello se conoce que el FMI (2020), afirma que la deuda pública estará aumentando en cifras alarmantes en el caso de nuestro país llegará a 36% respecto al PBI nacional. En cuanto a la dimensión Fondo de pensiones el 30,4 % están satisfechos, el 11,4% están totalmente satisfechos, en esta dimensión se entiende que el nivel de

satisfacción de los ciudadanos de Moche es buena debido a que para la mayoría de ciudadanos creen que estuvo bien la aprobación del retiro del 25% de las AFP, ya que con esta iniciativa lograron solventar sus gastos en plena pandemia que les fue de bastante ayuda, sin embargo hubo otro grupo de personas quienes afirmaron que no era una medida responsable porque afectaría el sistema financiero del país; por lo que afirman que no fue una medida responsable, coincidiendo con Velarde (2020) quien afirma que dejará graves efectos de aprobarse el retiro de las AFP y que será un duro golpe para el sistema financiero del país. En tanto estos resultados se corroboran con lo afirmado por Indacochea et al (2020) quienes exponen que, si bien esta medida de la aprobación del retiro de las AFP no resuelve problemas estructurales, pero aliviará en el corto plazo a millones de familias peruanas, pero siempre con responsabilidad, ya que en tiempos de crisis y sin perder la mirada en las consecuencias reales que generarían propuestas que, si bien responden a la buena intención de nuestros políticos, carecen de sustento técnico necesario que las hagan viables.

En tanto los resultados obtenidos en la tabla 7, y dando respuesta a nuestro objetivo general nos muestra que el 32,7% afirman estar insatisfechos, mientras un 20% afirman estar satisfechos, por lo que se determina que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al covid-19 es insatisfecho; dando respuesta a la Hipótesis que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al covid-19, Trujillo 2020 es insatisfactorio, por lo que se acepta la hipótesis inicial.

## VI. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- 6.1. De acuerdo al Objetivo general se concluye que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020, es insatisfactorio, ya que un 32,7% están insatisfechos, y el 16,2% están totalmente insatisfechos resaltando en la dimensión otorgamiento de bonos y efectos futuros, mientras un reducido 20% afirman estar satisfecho, por lo que se acepta la hipótesis inicial que el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19 es insatisfecho.
- 6.2. Por otro lado, en el primer objetivo específico se concluye que el 35,5% de los ciudadanos de Moche están satisfechos en la dimensión Impulso Fiscal respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020 debido a que consideran que fue una medida acertada el apoyo que recibieron las empresas a través del programa reactiva Perú, mientras el 25,1% están insatisfechos, y el 12,9% afirman estar totalmente insatisfechos.
- 6.3. En el segundo objetivo específico se concluye que el 49,3% de los ciudadanos de Moche están insatisfechos en la dimensión Otorgamiento de Bonos respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020, explicado porque no hubo una buena estrategia en armar los padrones de beneficiarios y también que no hubo una eficiente información a los beneficiarios del bono, el 14,4% están totalmente insatisfechos y un sólo 8,7% afirman estar satisfechos.
- 6.4. En el tercer objetivo específico se concluye que el 29,7% de los ciudadanos de Moche están satisfechos en la dimensión Trabajador Independiente respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020, destacando el indicador sobre el apoyo al micro empresario, así mismo el 28,6% le es indiferente y el 16,9% están totalmente satisfechos.
- 6.5. En el cuarto objetivo específico se concluye que el 45,1% de los ciudadanos de Moche están insatisfechos en la dimensión Efectos Futuros respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020, resaltando los indicadores

estabilidad económica y aumento de la pobreza, así mismo el 27,6% están totalmente insatisfechos y solo el 8,8% afirman estar satisfechos.

- 6.6. En el quinto objetivo específico se concluye que el 28,9% de los ciudadanos de Moche están insatisfechos en la dimensión Impacto respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020, debido a que consideran que afectará la estabilidad de precios y pérdida de puestos de trabajo, así mismo el 33,3% afirman que le es indiferente y el 22,3% están totalmente insatisfechos.
- 6.7. En el sexto objetivo específico se concluye que el 30,4% de los ciudadanos de Moche están satisfechos en la dimensión Fondo de Pensiones respecto a la Política Económica frente el Covid-19, Trujillo 2020, resaltando el indicador aprobación del retiro de las AFP por el hecho que consideran que la aprobación del retiro de las AFP fue una medida necesaria, así mismo el 11,4% afirman estar totalmente satisfecho, y el 16% están totalmente insatisfechos, debido a que consideran que afectará el sistema Financiero del País.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda que las decisiones en materia económica que tome el gobierno central deberían estar enfocadas en solucionar los problemas del ciudadano, así mismo estas decisiones deben ser mucho más responsables para no generar problemas futuros que generan la insatisfacción del ciudadano, problemas como mejorar la economía, la reforma sanitaria, y la reforma de pensiones, mucho más teniendo en cuenta cuando se habla en materia económica que la base de desarrollo para un país. Además, se recomienda potenciar los canales de atención ciudadana implementados, para garantizar una oportuna orientación y una rápida y efectiva respuesta al ciudadano.
- 7.2. Se recomienda que al tener los ciudadanos de Moche al tener un alto nivel de satisfacción respecto a la dimensión Impulso Fiscal, el gobierno central debe seguir en esa línea de trabajo con estrategias como esta de reactiva Perú que tuvo por objetivo apoyar al sector empresarial todo direccionadas hacia la reactivación de la economía.
- 7.3. Se recomienda que para el Otorgamiento de un subsidio o bono primero se debería hacer una buena estrategia para armar el padrón de beneficiarios y que de esa data salga de un censo actualizado, para que llegue a quienes realmente lo necesitan, por lo que se requiere que se revise el cruce de los padrones de los subsidios monetarios otorgados con el padrón del Bono Universal, a fin de evitar la exclusión indebida de hogares que no han recibido ningún subsidio y se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema, y al momento de la entrega debe ser un proceso muchos más ágil, siempre la información debe ser eficiente para aquellos beneficiarios y así evitar el malestar que sintieron muchos ciudadanos.
- 7.4. Se recomienda que las políticas de gobierno deben estar orientadas hacia el apoyo al micro y pequeño empresario como es el caso de bajar las tasas de interés, a fin de darle un soporte e incentivar para que puedan invertir y con ello reactivar la economía, si se sigue realizando este tipo de estrategias en materia económica el nivel de satisfacción de los ciudadanos será satisfactoria.

- 7.5. Se recomienda que toda estrategia en Política Económica debería ser realmente estudiadas para ver cuál será los efectos inmediatos que pueda traer consigo toda decisión que no sea responsable, y sobre todo cuando está de por medio la economía de un país, en este caso la ciudadanía muestra su insatisfacción porque afirman que estas decisiones llevarán al aumento de la pobreza en el país. Es por ello que cuán importante es que las decisiones sean sumamente responsable y no populistas que terminen por dañar la economía del país.
- 7.6. Se recomienda que el gobierno central a través del ministerio de producción y de trabajo se enfoquen en la reactivación del 100% de sectores para generar puestos de trabajos directos, ya que los ciudadanos en esta emergencia se vieron afectados sus ingresos y muchos de ellos perdieron su empleo, siendo ese el principal indicador por lo que muestran su insatisfacción.
- 7.7. Se recomienda que medidas como estas deben ser mucho más consensuadas para que no terminen por afectar el Sistema Financiero del país, si bien fue necesario la aprobación del retiro de las AFP, pero siempre deben ser analizadas, viendo cuales son serán las repercusiones que traerá en el futuro.

## REFERENCIAS

Alva 2020 (4 de junio del 2020) *Reactivación de economía peruana*. Agencia peruana de Noticias, p1.

Anselm (2012). *El libro de las Respuestas*. (1ra ed.). Colombia: San Pablo.

Axelrod, S., Lebow, D., & Peneva, E. (2018). *Perceptions and Expectations of Inflation by U.S. Households*. Working Papers -- U.S. Federal Reserve Board's Finance & Economic Discussion Series, 1–28. <https://doi.org/10.17016/FEDS.2018.073>

Banco Mundial (08 de junio del 2020). *El Perú será el país con mayor caída de PBI en Sudamérica este año*. Diario Gestión, p2.

Carrasco (2017). *Metodología de la investigación científica* (2da. ed.). Lima: Editorial San marcos

Comisión económica para América latina y el Caribe (19 de marzo del 2020). *Naciones unidas*. Cepal, p2

Comisión económica para América latina y el Caribe (20 de abril del 2020) director de la División de Estadísticas de la CEPAL Segundo seminario virtual de la Serie "Covid-19, las Metas de Salud de los ODS y las Equidad, p4

Cuba (2 de marzo del 2019). *Política económica*. Diario el comercio, p2

Cuevas Ahumada, Víctor M., & Chávez Gutiérrez, Fernando J. (2007). *Deficit, debt and tax reform in México*. Developmental problems, 38(148), 69-97. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362007000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362007000100004&lng=es&tlng=es).

Chambilla (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017* (tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

Chicana (2017) *la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones* (tesis posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

Defensoría del pueblo (Julio, 2020) Entrega de bonos a hogares en el contexto de la emergencia por la covid-19: dificultades y recomendaciones, p5

Fondo monetario internacional (9 de abril del 2020). *BBC News Mundo*, p1

Gamboa (2014), *satisfacción Laboral*, Yucatán México, <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

García (2016) *gestión de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario* (tesis de licenciatura) universidad de san Sebastián, región BIO BIO, Chile.

Grados 2020 (29 de abril del 2020). *Efectos de la economía*. Diario el comercio, p, 1.

Guterres (2020) *Efectos socioeconómicos de la covid-19*. Naciones Unidas. P2

Hernández R., Fernández C. y Baptista M., 2014, *Metodología de la investigación 2014*, sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

International monetary fund (2020) Public debt management in response to the pandemic. Monetary and capital markets, P3.

Lomas (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* (tesis de postgrado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Mejía y Rivera (2016) *nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de docentes, Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado) universidad señor de Sipán, Chiclayo, Perú

Mendoza (2018) *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao*. Universidad nacional de Trujillo, Perú.

Ministerio de economía y finanzas (28 de agosto del 2020) *Reactiva Perú* evitó que se produjera colapso del crédito en el país. Andina agencia peruana de noticias, p2.

Ministerio de economía y finanzas (29 de marzo del 2020) *Impacto del covid 19*. Diario gestión, p2

Ministerio de salud (20 de abril del 2020). *Covid 19 Perú*. Minsa, p2

Moscol (2017). *Satisfacción del ciudadano trujillano con respecto a las obras públicas ejecutadas por la MPT* (tesis de pregrado) universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Mural (24 de junio del 2019). *Que es la Recesión económica Reforma* (México D.F., México).

Naciones Unidas (31 de marzo de 2020). *La repercusión de la crisis de la Covid-19 deberá conducirnos a una economía diferente*. G20, p3

Pablo, j. c. (2018, august). *Política económica práctica: 4 episodios ilustrativos*. Serie documentos de trabajo. retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/a551340682/ifme?u=univcv&sid=ifme&xid=7600e37f>

Pérez J. (2018) “*Definiciones: Definición de gasto público*”. <https://definicion.de/gasto-publico/>

Profeco (2006). Recuperado el 22 de julio de 2013, [http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj\\_2006/bol17\\_endeuda1.as](http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/bol17_endeuda1.as)  
p

Ramírez (15- de junio del 2020). En el Perú hay más de 1.5 millones de hogares en riesgo de volver a la pobreza tras el coronavirus. Diario gestión p.2

Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile.

Romero, P. (29 de octubre de 2015). *Funds & Markets*. <http://www.dirigentesdigital.com/articulo/gestiona-tu-dinero/finanzaspersonales/227903/diez/consejos/endeudamiento/responsable>

Velarde, J. (13 de octubre del 2020). Retiro del 100% de la AFP: ¿Qué efectos tendría sobre el país la propuesta que debate el Congreso? Diario el comercio, p1.

Vodanovic (7 abril del 2020) Creación del Programa Reactiva Perú para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del COVID-19. Y Law Financial Regulation & FinTech Leader.

## ANEXOS

Anexo 1:

Tabla 8 **Matriz de Operacionalización de variable.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Nivel de satisfacción de la Política Económica</b>	La satisfacción viene hacer cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad y esto a su vez genera un sentimiento de bienes y placer, donde la respuesta resulte satisfacer las necesidades, valores y expectativas de los ciudadanos. Gamboa (2014)	Esta variable se medirá a través de un cuestionario que se le aplicará a una determinada muestra de los ciudadanos de Moche Trujillo.	• Impulso fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación tributaria.</li> <li>• Descentralización presupuestaria.</li> </ul>	Ordinal
			• Otorgamiento de bonos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad en la solución de necesidades.</li> <li>• Nivel requerido de información.</li> </ul>	
			• Trabajador independiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo microempresario.</li> <li>• Recaudación ambulatoria.</li> </ul>	
			• Efectos futuros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecuencia económica.</li> <li>• Aumento de la pobreza.</li> </ul>	
			• Impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad de precios.</li> <li>• Impacto en los ingresos del ciudadano.</li> </ul>	
			• Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repercusión en el gasto público</li> <li>• Responsabilidad en las decisiones del retiro de las AFP.</li> </ul>	

Anexo 2:

Titulo	Problem a de Investig ación	Objetivos	Hipótesis	V a r i a b l e	Definición conceptu al	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medició n
Nivel Satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo, 2020.	¿Cuál es el nivel de satisfacción de la ciudadanía de Moche-Trujillo con relación a la Política Económica frente al Covid-19 año 2020?	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía del Distrito de Moche -Trujillo con relación a la política económica frente al Covid-19 año 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>O1: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impulso Fiscal respecto a la Política Económica frente al covid-19, Trujillo 2020</p> <p>O2: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión de Otorgamiento de Bonos respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020</p> <p>O3: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Trabajador Independiente respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020</p> <p>O4: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Efectos Futuros con respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.</p> <p>O5: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Impacto con respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.</p>	Hi: El nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19 año 2020, es insatisfecho.	Satisfacción de la política Económica	El nivel satisfacción vienen hacer el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Gamboa (2014)	Esta variable se medirá a través de un cuestionario que se le aplicará a una determinada muestra de los ciudadanos de Moche Trujillo. Gamboa (2014)	<p>Impulso fiscal</p> <p>Otorgamiento de bonos</p> <p>Trabajador independiente</p> <p>Efectos futuros</p> <p>Impacto</p>	<p>-Recaudación tributaria. -Descentralización presupuestaria.</p> <p>-Efectividad en la solución de necesidades. -Nivel requerido de información.</p> <p>-Apoyo microempresario. -Recaudación ambulatoria.</p> <p>-Consecuencia económica. -Aumento de la pobreza.</p> <p>-Estabilidad de precios. -Impacto en los ingresos del ciudadano.</p>	<p>1,2,3 4</p> <p>5,6 7,8</p> <p>9,10 11,12</p> <p>13,14, 15 16</p> <p>17,18 19, 20</p>	Ordinal

		O6: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión Fondo de pensiones con respecto a la Política Económica frente al Covid-19, Trujillo 2020.				Fondo de pensiones	-Repercusión en el gasto público -Responsabilidad en las decisiones del retiro de las AFP.	21 22,23, 24	
--	--	--	--	--	--	--------------------	---	--------------------	--

Tabla 9 Matriz de consistencia

Anexo 3:

### Cuestionario

El propósito de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al Covid-19, por lo tanto, este cuestionario está dirigido a los ciudadanos mayores de 18 años que residen dentro del distrito de Moche – Trujillo, 2020.

Se agradece de antemano su colaboración. A continuación, se presenta las interrogantes:

1. ¿Reside dentro del distrito de Moche?    SI                          NO   

2- Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano de Moche respecto a la Política Económica frente al covid-19, año 2020:

Señale su nivel de satisfacción con las siguientes afirmaciones asignadas.

Responda según considere:

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

ítem	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Impulso fiscal</b>						
1	¿Qué tan satisfecho está con el apoyo que se les dio a las empresas a través del programa reactiva Perú?					
2	¿Qué tan satisfecho está con la reactivación de algunos sectores en plena emergencia?					
3	¿Qué tan satisfecho está con el confinamiento, fue una medida responsable?					
4	¿Qué tan satisfecho está con la transferencia de fondos a las Municipalidades para enfrentar el Covid-19?					
<b>Otorgamiento de Bonos</b>						
5	¿Qué tan satisfecho está con el otorgamiento de bonos, fue una medida responsable?					
6	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de información y comunicación que recibieron los beneficiarios de los bonos?					
7	¿Qué tan satisfecho está con la estrategia que se armó para los padrones de beneficiarios?					
8	¿Qué tan satisfecho está con los padrones de beneficiarios que se guiaron del censo nacional 2017?					
<b>Trabajador independiente</b>						

9	¿Qué tan satisfecho está con el apoyo que se le otorgó a el micro y pequeñas empresas a través del bono independiente?					
10	¿Qué tan satisfecho está con la estrategia que se dio en la reubicación de los trabajadores informales (ambulantes) post emergencia?					
11	¿Qué tan satisfecho está con bajar las tasas de interés en los créditos como apoyo a los trabajadores independientes?					
12	¿Qué tan satisfecho está La reforma tributaria considera que debería ser más flexible para las pymes para así reactivar la economía?					
<b>Efectos futuros</b>						
13	¿Qué satisfecho está con las medidas tomadas en materia económica, traerán consecuencias devastadoras en el futuro?					
14	¿Qué tan satisfecho está con las medidas económicas tomadas, conllevarán al aumento de la pobreza?					
15	¿Qué tan satisfecho está con el gobierno central en la política económica frente al covid-19?					
16	¿De acuerdo con los otros países de la región nuestro país tuvo un mejor desempeño en materia económico frente al covid-19?					
<b>Impacto</b>						
17	¿Qué tan satisfecho está con las medidas económicas que a causa de estas medidas afectará la estabilidad de precios en el país?					
18	¿El déficit fiscal llegaría a alcanzar cifras antes vistas ante la mala política económica?					
19	¿Qué tan satisfecho está con el gobierno central sobre el manejo de la estrategia en cuanto a la reforma laboral que se vio seriamente afectada por el covid-19?					
20	¿Qué tan satisfecho está con estas medidas considera que las desigualdades sociales serán mucho más notorias post emergencia covid-19?					
<b>Fondo de pensiones</b>						
21	¿Qué tan satisfecho está con la medida que se tomó con la aprobación del retiro del fondo de pensiones de las AFP?					
22	¿Qué tan satisfecho está con la aprobación del retiro de las AFP, considera que fue responsable esta medida?					
23	¿Qué tan satisfecho está con la repercusión que tendrá el retiro de las AFP en el futuro?					
24	¿Qué tan satisfecho está con estas medidas tomadas referente al retiro de las AFP y ONP, considera que afectará seriamente al sistema financiero del país?					

Anexo 4:

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(del instrumento)</b>
ZVALETA CHAVEZ MIRIAN ZOBEIDA	DOCENTE - UCV	Cuestionario	Moscol (2017), reformulado por Bermúdez paredes y Varas polo Cristian
<b>Título del estudio:</b> Nivel de Satisfacción de los ciudadanos de Moche respecto a la Política Económica frente al covid-19, Trujillo 2020.			









Anexo 5:

### MUESTRA

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{37436 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (37436 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 380$$

Tamaño de muestra: se obtuvo 380 ciudadanos.

Anexo 6:

Tabla 10 Validez y confiabilidad del instrumento

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,731	24

Se alcanzó un nivel de confiabilidad bueno con un alfa de = 0.731

Anexo 7:

Figura 1. Nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión impulso fiscal.

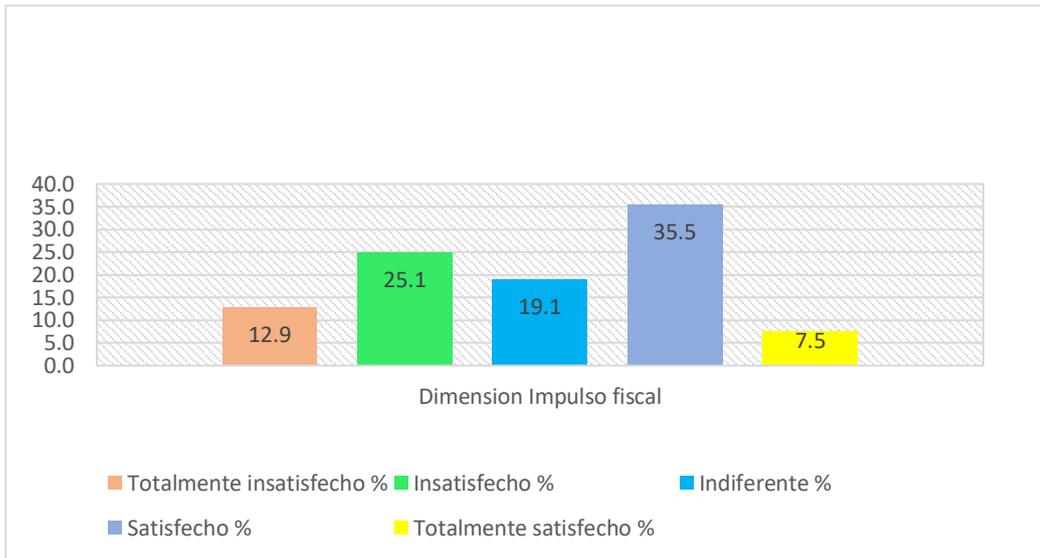


Figura 2. Nivel de satisfacción de los ciudadanos de Moche en su dimensión otorgamiento de bonos.

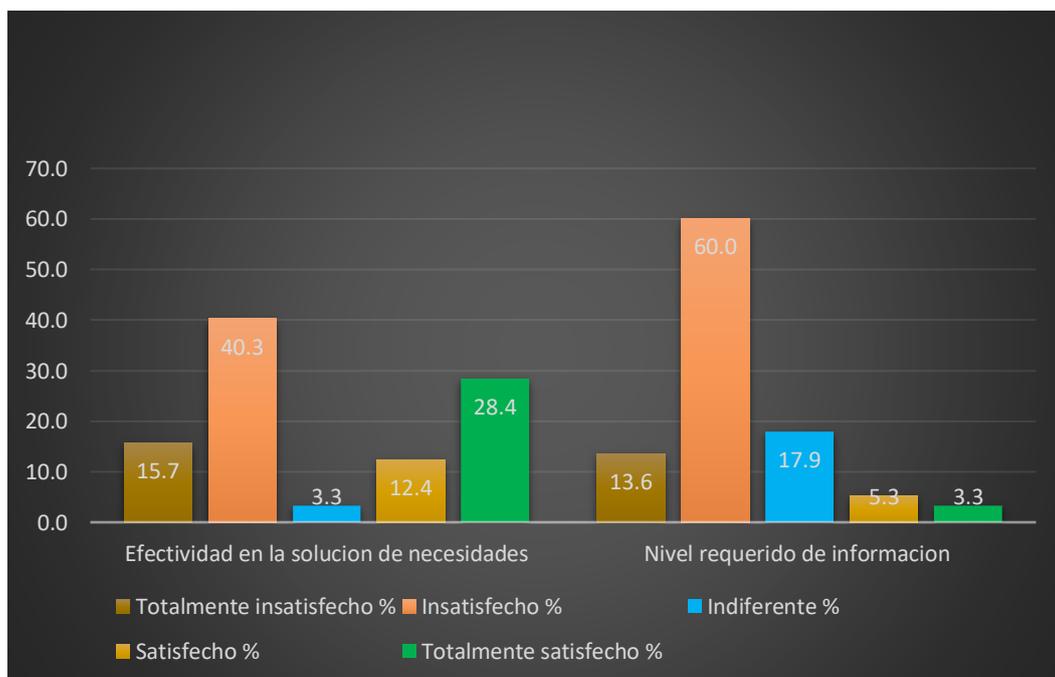


Figura 3. Nivel de satisfacción ciudadana dimensión Trabajador independiente.

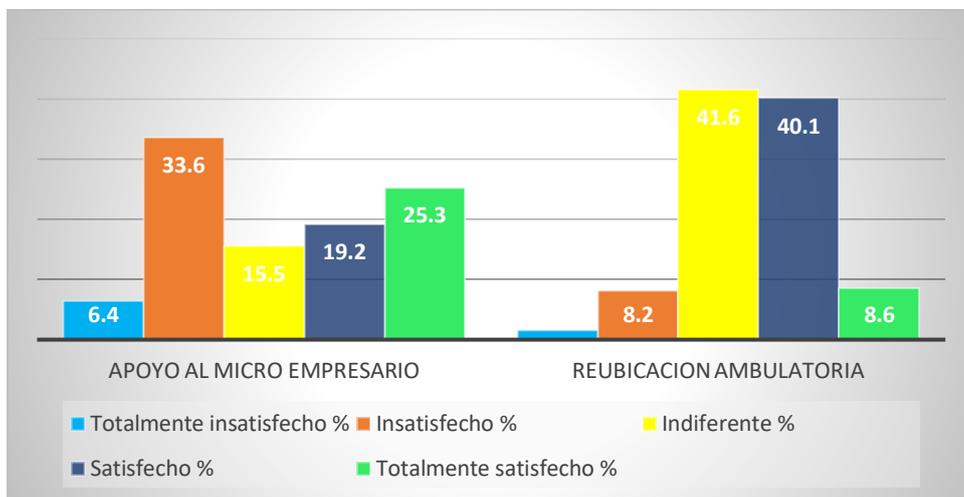


Figura 4. Nivel de satisfacción de los ciudadanos en su dimensión Efectos Futuros.

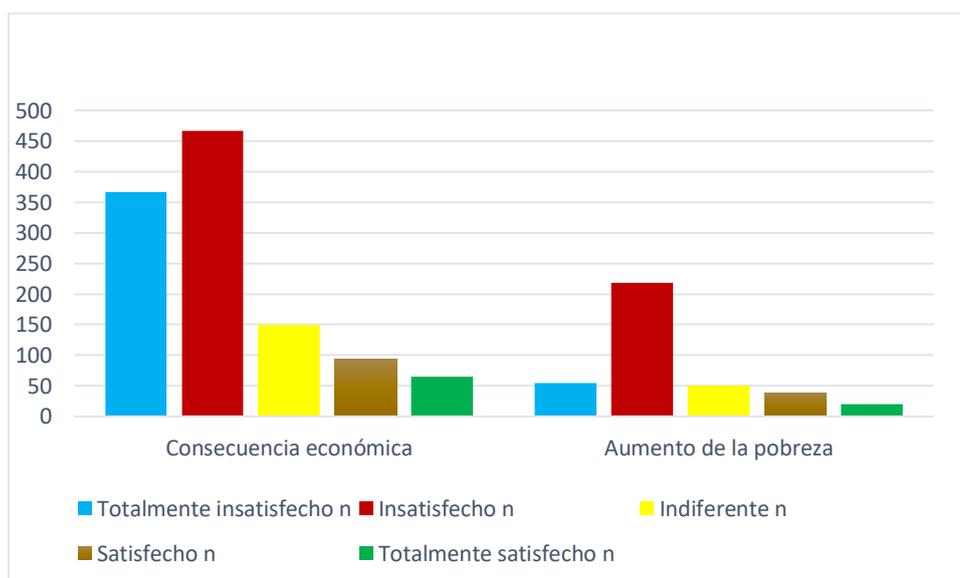


Figura 5. Nivel de satisfacción ciudadana en su dimensión Impacto.

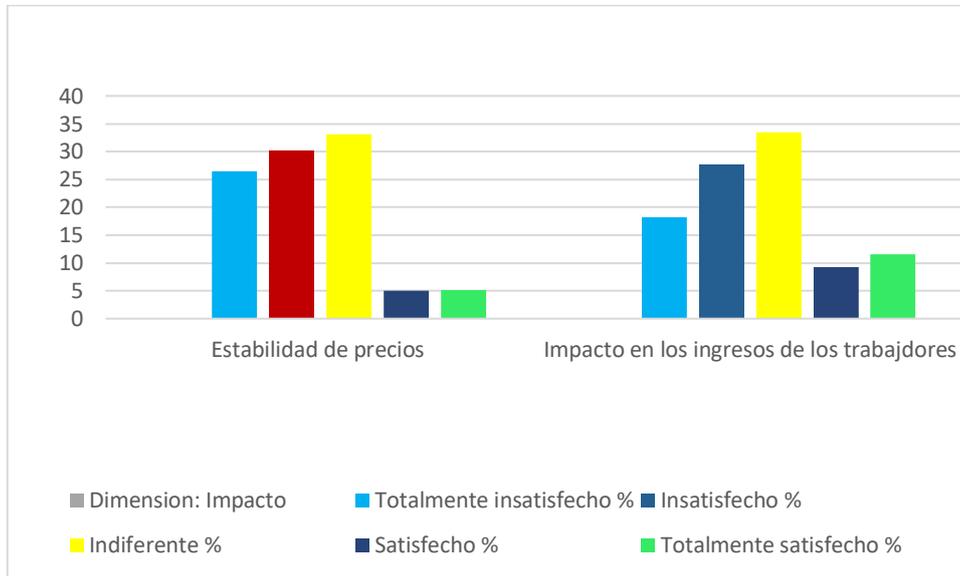


Figura 6. Nivel de satisfacción ciudadana en su dimensión Fondo de pensiones.

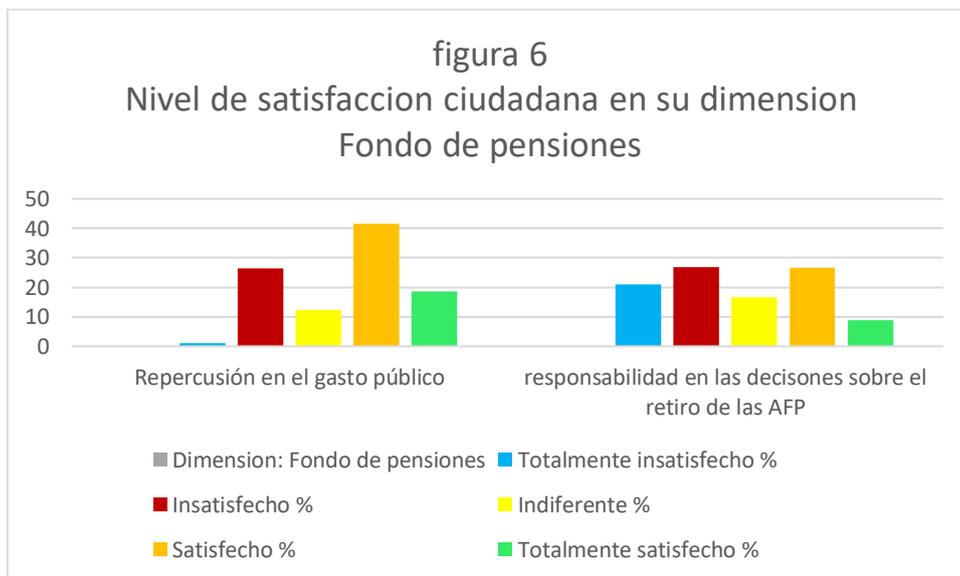


Figura 7. Nivel de satisfacción ciudadana en su dimensión Fondo de pensiones.

