



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

“Gestión pública y su relación en la satisfacción del usuario del
Gobierno Regional de Pasco 2021.”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Martínez Condezo, Klinton Isaac (ORCID: 0000-0002-0436-8107)

ASESOR:

Dra. Meneses La Riva Mónica Elisa (ORCID: 0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El siguiente trabajo de tesis está dedicado, en primer lugar, a Dios y a mis padres, quienes me permitieron seguir adelante y me impulsaron a cumplir mis objetivos y planes de vida. También va dedicado a mis maestros, porque gracias a su orientación esta investigación pudo concretarse.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad porque durante este periodo me otorgó una formación profesional de calidad. Al mismo tiempo, agradezco el apoyo de mi asesora Monica Elisa Meneses La Riva, y sobre todo a Dios por permitirme perseverar hasta el final, dándome mucha fortaleza y bendiciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	3
Índice de gráficos y figuras.....	4
Resumen.....	6
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Variables y operacionalización.....	31
3.3. Población, muestra y muestreo.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5. Procedimientos	37
3.6. Métodos de análisis de datos	38
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLA

	Página.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión Pública (ver anexos)	58
Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión Pública variable satisfacción del usuario (ver anexos).....	59
Tabla 3. Validación de juicio de expertos.....	29
Tabla 4. Niveles de confiabilidad.....	29
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de Gestión Pública.....	30
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de Satisfacción del usuario.....	30
Tabla 7. Descripción de la Gestión Pública del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	32
Tabla 8. Descripción de la Gestión Pública Moderna del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	32
Tabla 9. Descripción del Estado al servicio de las personas del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	33
Tabla 10. Descripción de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	33
Tabla 11. Descripción de la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	34
Tabla 12. Descripción de la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	34
Tabla 13. Descripción de la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	35
Tabla 14. Prueba de normalidad entre gestión pública y satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	35

Tabla 15. Coeficiente de correlación	36
Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	37
Tabla 17. Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	38
Tabla 18. Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	39
Tabla 19. Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.....	40
Figuras del resultado descriptivo de la investigación (ver anexos).....	104

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la Gestión Pública y su relación con la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básica, dado que tiene como objetivo conocer y explicar los fenómenos que se suscitan durante la investigación, de nivel correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal.

Los resultados que se obtuvieron indicaron que la gestión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario; pues según la prueba estadística, se halló un valor 0.929. Además, la gestión pública se relaciona significativamente con la dimensión seguridad con un valor de 0.837. Asimismo, la gestión pública se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta con un valor de 0.792 y, la gestión pública se relaciona significativamente con la dimensión atención con un valor de 0.963.

Palabras clave: gestión pública, gobierno regional, satisfacción del usuario, administración pública.

Abstract

The purpose of this research work is to determine the Public Management and its relationship with the satisfaction of the user of the Regional Government of Pasco 2021 in the satisfaction of the user of the Regional Government of Pasco during the year 2021. The methodology used is of quantitative approach, the type of research is basic, since its objective is to know and explain the phenomena that arise during the research; correlational level. The research design is non-experimental and cross-sectional.

The results obtained indicated that public management is significantly related to user satisfaction; according to the statistical test, a value of 0.929 was found. In addition, public management is significantly related to the security dimension with a value of 0.837. Likewise, public management is significantly related to the responsiveness dimension with a value of 0.792, and public management is significantly related to the attention dimension with a value of 0.963.

Keywords: public management, regional government, user satisfaction, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública a nivel mundial resulta un serio problema que afecta a la sociedad por la insatisfacción de los servicios públicos que presta, porque la ciudadanía percibe que los servicios no son lo esperado o no cumple las expectativas de los usuarios. Según el Centro de Investigación y Docencia Económica (2021), cuyo enfoque de estudio es la gestión pública y las políticas públicas en México, donde se reporta que las políticas públicas implementadas creen poder resolver las demandas sociales, como poner en marcha acciones relacionadas a la asistencia de medicamentos, entrega de despensas, despacho de actas de nacimiento, entre otros elementos que se necesiten según sea la urgencia, sin embargo, aún existe altas demandas en los otros rubros.

En esa misma línea, el Centro de Investigación y Docencia Económica (2021), determinó que en México las altas demandas de los usuarios son el verdadero problema, porque no cuentan con una respuesta efectiva de los gobiernos y organizaciones, pues ante estos hechos solo se da respuesta de manera momentánea, siendo el costo mayor y más alto que los beneficios, cuando en realidad la satisfacción de los usuarios debería obtener el menor costo posible. Por esa razón, aún queda pendiente realizar acciones eficaces e implementar estrategias para una mejor comunicación con el propósito de crear un puente entre la administración pública y sus ciudadanos.

Este problema se presenta en varios países como acontece en Venezuela, donde existe un alto grado de contradicciones en relación al ámbito administrativo de la gestión pública, que contempla la realización de actividades gubernamentales que tiende a ser desorganizada y es lo inverso de lo que los usuarios esperan. Esta situación pone de manifiesto que la gestión se determina por un orden o desorden, por interacciones y también se relaciona con la organización, donde no existe un inicio o fin preestablecido en la cadena de eventos, lo cual genera enorme insatisfacción en los usuarios. Dicho lo anterior, la problemática es producto de un gobierno

inconsistente, fracturado e insuficiente en todos los ámbitos que implica su gestión administrativa local (World Bank, 2021).

Según la Defensoría del Pueblo (2019), en el país la gestión pública se origina de la exigencia para incorporar nuevos sistemas administrativos, que permiten que la gestión gubernamental logre la eficacia y eficiencia de los servicios que el Estado brinda a la ciudadanía, es decir, la gestión está estrechamente ligada con la eficacia, la capacidad de dirección del gobierno y su ejecución en la administración pública. Asimismo, el desarrollo de la administración pública se direcciona en la medida que se determinan los principios de gestión y gobernanza pública, lo que coadyuva a la calidad y eficacia de un Estado que busca la sostenibilidad de sus funciones.

Infortunadamente, la emergencia sanitaria por COVID-19, ha reflejado que el Perú tampoco es ajeno a esta problemática, pues con el fin de entregar un soporte sólido durante la pandemia, se emplearon distintas reasignaciones presupuestarias y se entregaron bonos económicos a la población, los cuales representaron un enorme malestar y preocupación para las autoridades debido al manejo que se estaba dando al presupuesto público. Cabe resaltar que, todo lo anterior permite analizar que estas lamentables situaciones pudieron evitarse, siendo abordadas responsablemente si hubiese una óptima gestión pública en el Perú (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

En este sentido, el retraso de las actividades en las entidades estatales se originó a causa de la pandemia, lo cual representó un gravísimo problema para la salud pública, que dada su magnitud las autoridades debieron tomar urgentes decisiones y, a la vez, poner en marcha las medidas, acciones y planes estratégicos diseñados que tuvieron que implementarse de forma inmediata. La finalidad de estas acciones era preservar la salud de los habitantes. Según referencia del Ministerio de Salud (2020), se estima que hasta octubre de 2020, el Perú tenía aproximadamente alrededor de 830,300 casos confirmados y más de 32,800 muertes, confirmadas por COVID-19.

Por ello, países como Italia permitieron que el desarrollo de las actividades “no esenciales” que gestiona su administración pública, se realicen mediante el trabajo remoto o a distancia (Italian Ministry of Economy and Finance, 2020). Al respecto, muchas prioridades y necesidades de los usuarios fueron pospuestas, y producto de ello, se dio un cambio drástico por parte de las instituciones públicas, donde la gran mayoría de las actividades y obras fueron reprogramadas e igualmente, la modalidad de atención y de labores fue modificada mediante el uso de las herramientas digitales.

En cuanto a la satisfacción del usuario, actualmente las organizaciones que están dentro de un mundo muy competitivo, se encuentran en constante búsqueda por acentuar la calidad de los bienes y servicios, considerando que se necesita tener un factor que diferencie y satisfaga en mejor medida a los usuarios, clientes, pacientes, contribuyentes o socios, según sea el contexto donde se desenvuelvan (Centro de Investigación y Docencia Económicas, 2021).

Respecto al último punto, un informe reciente emitido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), determinó que en Pasco un 49,1% de los usuarios, califica como buena la gestión de su gobierno regional, mientras que un 46,6% opina todo lo contrario; lo que significa que un gran porcentaje de la población de la región de Pasco, desaprueba las gestiones que está realizando en ese gobierno, porque satisface sus demandas.

En el contexto del Gobierno Regional de Pasco, se observó que previamente a la pandemia, muchos usuarios ya exteriorizaban algunas expresiones que demostraban su insatisfacción en relación a la gestión que venían realizando las autoridades regionales. Esta situación se agravó y aunado a esto, las actividades estatales se vieron suspendidas, quedando pendientes la ejecución de muchas gestiones y servicios que requerían los usuarios. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación pretende estudiar ambas variables (gestión pública y satisfacción del usuario), a fin de analizar la problemática y proponer planes de mejoras, en beneficio de los usuarios del gobierno regional de Pasco, 2021.

En relación al **problema general** se plantea: ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021? Asimismo, se presentan los siguientes **problemas específicos**: a) ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021? c) ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021?

En relación a la **justificación teórica** resulta relevante debido a que tiene como propósito analizar si la Gestión Pública del Gobierno Regional de Pasco se relaciona en la satisfacción del usuario durante el año 2021. En ese sentido, la presente investigación contribuirá mediante la sistematización de información relevante y conocimiento, respecto a la situación de la gestión pública, a efectos de identificar su problemática desde la perspectiva de plantear soluciones que coadyuven al desarrollo de la región.

En cuanto a la **justificación práctica**, es importante porque en la actualidad los usuarios del gobierno regional de Pasco, enfrentan problemas cotidianos como consecuencia de las deficiencias administrativas de la gestión. Por esa razón, la investigación permitirá encontrar soluciones concretas, con la finalidad de generar bienestar, mediante la gestión pública en esta jurisdicción.

La **justificación metodológica** se da en función de lo que pretende alcanzar los propósitos de la presente tesis, recurriendo a las estrategias que propone el método científico; por tanto, se garantizan resultados objetivos y confiables mediante la utilización de encuestas en el contexto de la investigación cuantitativa, con diseño no experimental. Los instrumentos fueron validados por expertos metodólogos que han garantizado la confiabilidad del mismo.

Asimismo, la **Justificación social** se da porque el trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad que el usuario de la región de Pasco, resulte beneficiado,

en la medida que, el Estado implemente una gestión eficiente y óptima, que en su mayor posibilidad, satisfaga las necesidades de sus pobladores otorgando servicios de calidad.

Por otra parte, el **objetivo general** es determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Asimismo, se presentan los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. b) Determinar la relación entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. c) Determinar la relación entre la gestión pública y la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

En relación a las hipótesis, se tiene como **Hipótesis General**: La gestión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Y como **Hipótesis Específicas**: a) La gestión pública se relaciona significativamente con la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. b) La gestión pública se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Y c) La gestión pública se relaciona significativamente con la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes en el contexto internacional, Arenas (2017), desarrolla la tesis denominada “Análisis de la eficiencia de los consistorios de la provincia de Sevilla mediante DEA: propuestas para una gestión pública sostenible”. Presentando un análisis metodológico de la DEA, donde el autor a través de su desarrollo evidenció la débil o carente conexión que existe entre los aumentos de niveles de gasto y la tendencia positiva de la eficiencia, ello en vista de que los ayuntamientos tienen una alta eficiencia cuando existe una notable alza de gastos y mantiene sus niveles de eficiencia cuando se da un descenso de gastos, por lo cual, deduce que el problema

de los consistorios radica en la mala transformación de los recursos o en su defecto, al contar con un mayor presupuesto se corre el riesgo de realizar gastos superfluos y que no benefician a la ciudadanía. Asimismo, mediante la observación del índice de productividad de Malmquist, se evidencia un futuro colapso de ingresos en el sistema público, esto a raíz del envejecimiento de la población, limitando a los municipios y el futuro de la nación; siendo una situación de preocupación referente a la población porque implicaría un colapso del sistema público al no contarse con suficientes fondos para ofrecer los servicios.

En relación a las variables de gestión pública y satisfacción del usuario, Artiaga (2020), desarrolla una investigación con un enfoque metodológico, cuantitativo, con la finalidad de alcanzar resultados veraces y una interpretación eficaz. En su análisis concluye que la gestión de calidad implementada en el área de registro civil, es de carácter representativo, con relación significativa en la percepción de satisfacción de los usuarios a través de la realización de trámites y la obtención de servicios, la cual en vista de sufrir una transformación, una tecnificación o actualización moderna, impulsa a renovar y perfeccionar los procesos de servicios de calidad logrando certificaciones de la Norma ISO 9001:2015; asimismo, en cuanto a la relación más destacada en concordancia con la gestión de calidad es la interacción, destacando la opinión de los usuarios debido a que es menester percibir la calidad interactiva por parte de los servidores de la institución pública, quienes mantienen su preocupación por la existencia de problemas, pero empleando un servicio personalizado, atento y eficaz.

En los antecedentes nacionales, Linares (2019), desarrolla la variable gestión pública con una metodología con enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transaccional. Se concluyó que la gestión pública en el 2021 será óptima en cuanto se implemente la modernización del estado peruano (esto se confirmó a través de la relación significativa media entre ambas variables). Asimismo, se evidenció que, gran parte de las entidades estatales carecen de las herramientas idóneas a causa de la falta de modernización, y de poseerlas, estas no reúnen las condiciones necesarias para otorgar servicios de calidad al usuario. Asimismo, se

determinó que el ciudadano estará mejor orientado si es que el Estado es más receptivo y si se consolida una buena coordinación interinstitucional, que garantice que se obtendrán los objetivos que permitirán el desarrollo factible de los usuarios en muchas regiones del Perú.

Con base en las variables gestión pública y satisfacción del usuario, Delgado et al. (2018), desarrollaron una investigación de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, de corte transversal. Los autores determinaron en el estudio que, la gestión pública es inaceptable en cuanto a su desarrollo organizacional, así como en los servicios, los proyectos y las finanzas municipales. En ese sentido, precisaron que en cuanto a la gobernabilidad democrática, las autoridades encargadas de las funciones municipales “casi nunca” desempeñan el control de la corrupción, la calidad regulatoria, el estado del derecho, la efectividad gubernamental, tampoco efectúan la estabilidad política, ni sus demás dimensiones que comprenden voz y rendición, y la ausencia de violencia. Precisando que, si la gestión pública mejora y se efectiviza, será favorable porque permitirá una estabilidad política, la ausencia de índices de violencia y la efectividad gubernamental.

Rodríguez (2019), desarrolla la variable satisfacción del usuario. En la metodología empleó el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue no experimental, de corte transversal y correlacional. La autora concluyó que en la ciudad de Trujillo existe una alta y directa relación entre la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano, lo que conlleva a precisar que para brindar una mejor atención al usuario y para la simplificación administrativa, es determinante el uso de las herramientas Tics, el cual tiene una estrecha relación con la edad de las personas, quienes en su mayoría pasan los 35 años e ignora aún, el uso o existencia estas herramientas tecnológicas; mientras que las personas que se encuentran en el rango de 18 a 35 años de edad, suelen tener mayores conocimientos en el uso de estas herramientas digitales, por tanto, la autora destaca la importancia de la modernización de la Gestión Pública, la misma que se verá reflejada en la percepción que poseen los ciudadanos de Trujillo en referencia a sus entidades fiscalizadoras.

Respecto a la variable gestión pública, esta se conceptualiza como las acciones específicas y concretas que buscan alcanzar los objetivos que se han propuesto tanto, en el ámbito público y privado, siendo lo ideal realizarlo dentro de un tiempo prudente. Para Sánchez y Liendo (2020), explican que la gestión puede variar según la aplicación que se le otorgue, la cual se subdivide en gestión local, institucional y territorial, además en gestión comunitaria, privada, y por supuesto, en gestión pública.

En el caso de la gestión pública, es aquel campo de estudio y conjunto de investigaciones que se enfocan en analizar a la Administración Pública, en lo concerniente a su organización. Antes de atender las demandas sociales o procedimientos administrativos que se requieren realizar como entidades gubernamentales, pues primero se derivan internamente de las actividades éticas, económicas y técnicas (Sánchez y Liendo, 2020). Asimismo, el desarrollo de la gestión pública se direcciona conforme se van determinando los principios de gobernanza pública, lo que permite establecer estándares de calidad y eficacia de un estado que busca ser sostenible en cuanto a sus funciones (Zurga, 2018).

También se conceptualiza a la gestión pública, como un cambio en la estructura y los procesos de una organización pública (Krukowski et al., 2021). Ahora bien, el término de servicio público es muy relevante porque el derecho administrativo, según la doctrina contiene dos dimensiones: la dimensión orgánica, que trata de la persona jurídica de derecho público y el servicio público (Voroniuc, 2017).

Por otra parte, en base a la función pública que tiene un sentido paralelo, pues en cuanto a la aplicación difiere, esto se confirma en la primera (gestión pública) que hace referencia a un estudio a nivel teórico, mientras que la segunda (función pública) describe a las actividades representativas dentro del terreno de la práctica, y en la administración pública se habla de una parte más dinámica, porque dentro se circunscribe un conjunto de tareas, acciones y diligencias que permiten obtener su finalidad: el interés público, cuyas actividades se desarrollan de manera interna (por su modo de operar en la organización pública) y de manera externa (por las relaciones que tiene con las demás entidades gubernamentales) (Rueda, 2018).

La gestión pública en diversos países, siempre ha significado un riguroso problema para sus gobernados, pues la gestión se manifiesta de forma desorganizada y es lo inverso a lo que los usuarios esperan. De igual modo, una gestión deficiente es producto de un gobierno inconsistente y fracturado (Vegas, 2017), porque si a una gestión deficiente se suma la problemática de la pandemia por COVID-19, lo cual ya es doblemente perjudicial, porque ocasiona el retraso de actividades en las entidades gubernamentales, significando no solo un problema para la salud pública, sino para el resto de organismos en un país (Gianella et al., 2020). Así aconteció en muchas partes del mundo, como señalan Di Mascio et al. (2020), que como producto de la pandemia, la gran mayoría de las actividades y obras públicas fueron reprogramadas, originando retrasos en la gestión estatal.

Ahora bien, una vez establecidas las diferencias entre las figuras mencionadas anteriormente, es conveniente indicar que tanto la gestión pública, como la gestión del sector privado, coinciden en alcanzar los mismos parámetros con el propósito de economizar y efectivizar los objetivos propuestos; consecuentemente, se desprenden elementos que van desde aplicar tácticas y estrategias que sean coherentes, contar con un personal que pueda permanecer motivado, tener estructuras adecuadas e implementar técnicas o métodos gerenciales idóneos que administren los recursos financieros, informativos, humanos, organizativos, materiales, y otros (Rueda, 2018). Por tal razón, lo ideal es concretar acciones eficaces que coadyuven a tener una mejor comunicación y crear una brecha entre ciudadanos y la gestión pública (De la Garza et al., 2018).

Por otra parte, la función primordial de la gestión pública radica en intermediar entre los usuarios, toda vez que corresponde a un espacio donde están inmersas las negociaciones y relaciones que son parte de un proceso político. Aquí se debaten y deciden a nivel colectivo las respectivas necesidades (intereses, objetivos, metas, aspiraciones, propósitos, valores), los cuales se exteriorizan con protestas, manifestaciones y/o demandas grupales. Desde la perspectiva de Rueda (2018), sostiene que el gran reto para la gestión pública es afrontar los intereses políticos que muchas veces impiden el cambio.

Según Rosales (2018), manifiesta que la Reforma y Modernización del Estado en el Perú está orientada por un modelo establecido: La Gestión Pública para Resultados. El cual es un modelo que considera un enfoque diseñado por Organismos Internacionales (OI), donde se establece un proceso de creación del valor público y donde la administración pública tiene como objetivo, demostrar su papel como un conjunto de órganos y procedimientos disponibles al servicio de la ciudadanía.

En ese sentido, Rosales (2018), establece que la gestión pública consta de 2 dimensiones, las cuales se detalla:

Dimensión 1: La gestión pública moderna, es concebida como la gestión donde los funcionarios públicos calificados y motivados, se preocupan en el marco de las políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno, por entender las necesidades de los ciudadanos (PCM, 2021).

Por otro lado, para optimizar las condiciones de vida de la ciudadanía, las organizaciones deben utilizar ciertos mecanismos para los ciclos de gestión. Por consiguiente, se clasifican a estas herramientas en: planeamiento estratégico, que es un proceso sistemático basado en el análisis continuo de la situación actual y el pensamiento con visión de futuro: porque se tiene conocimiento para la toma de decisiones a fin de alcanzar las metas estratégicas establecidas (Rosales, 2018).

Además, el presupuesto por resultado, es concebida como aquella estrategia de Gestión pública que une las asignaciones de los recursos a productos y resultados medibles que benefician a la población, requiriendo una definición de los resultados a obtener. Al respecto, la herramienta se ejecuta a través de planes presupuestarios, indicadores de desempeño e incentivos, pues la gestión de programas y proyectos donde la gestión de programas, comprende un ámbito de gran extensión porque integra a la gestión de proyectos como recurso que pone en práctica los planes y los objetivos estratégicos (Rosales, 2018).

Finalmente, el Monitoreo o seguimiento es una función continua que utiliza un sistema para recopilar, analizar y utilizar datos sobre los indicadores predeterminados

que permiten evaluar el desempeño de los proyectos, programas establecidos entre otros, que son solo administrados por las partes interesadas como, los gerentes de proyectos o por la misma empresa (Rosales, 2018).

Dimensión 2: Estado al servicio de las personas, que indica que los procesos administrativos implican una transformación de los enfoques y prácticas de gestión, concibiendo los servicios e intervenciones, como evidentes expresiones de los derechos de los ciudadanos (PCM, 2021). Las cuales están orientadas al principio de orientación e información al ciudadano, pues el Estado diseña, define y asigna operaciones que satisfagan las necesidades de los ciudadanos (PCM, 2021), considerando que el Estado puede acoplarse a las necesidades y urgencias de los ciudadanos, según sean los cambios políticos, económicos o sociales, razón por la cual sus funcionarios buscan atender y responder de la mejor manera a la ciudadanía.

Cabe considerar que, debe ser un estado eficiente, toda vez que se deba utilizar de manera racional a los recursos nacionales, con el propósito de proveer oportunamente a los usuarios que lo requieran con un costo mínimo, pero que guarde un estándar de calidad idóneo y en cantidades que permitan que el bienestar integral sea a nivel social. Tendrá que ser unitario y descentralizado, pues según sean los requerimientos o necesidades de cada lugar, el Estado tendrá que cubrir y satisfacer las necesidades de los ciudadanos con políticas, normas, rectorías, etc., que deben estar gestionadas por los gobiernos descentralizados y que sean autónomos en cuanto al marco de sus competencias, estableciendo que el objetivo es respetar los derechos, en igualdad de condiciones para todos (PCM, 2021).

Para, Sepúlveda (2021), sostiene que la descentralización es la herramienta perfecta para obtener una mayor eficiencia y efectividad de las políticas públicas, las cuales no deben ser desatendidas, sino todo lo contrario, estas deben ser impulsadas y promovidas por los poderes públicos y de esta manera, el Estado favorezca al usuario. Debe ser inclusivo, porque debe buscar igualdad de oportunidades para que todos puedan acceder a los servicios y así no existan más brechas, porque los

servicios que el Estado provee deben garantizar la calidad y en la cantidad que se requiera para satisfacer a sus usuarios.

Finalmente deberá ser abierto, porque se presume de transparencia y accesibilidad a los ciudadanos. Se trata de promover la participación ciudadana, proteger la integridad pública y la rendición de cuentas durante el desarrollo de las gestiones y desempeños laborales. Además, las políticas públicas corresponden a todo lo que se encuentra plasmado o escrito con la finalidad de responder ante un problema público (Sánchez y Liendo, 2020), lo cual comprende a los programas, planes, proyectos. De otro lado, la gestión pública corresponde a la puesta en acción de los productos que se derivan de las decisiones públicas (PCM, 2021).

Por consiguiente, la gestión y las políticas públicas comparten un mismo componente que es la decisión gubernamental, motivo por el cual deben trabajar de forma conjunta para lograr cumplir con los lineamientos propuestos durante el periodo propuesto para su ejecución. Aunque en el contexto actual, las políticas públicas no se efectivizan a cabalidad en la práctica, pues solo permanecen registradas en el papel, lo que denota una enorme falta de responsabilidad. Ante esta situación, se realizó una investigación elaborada por Sabatier y Maznarían (2021), quienes propusieron efectivizar las políticas públicas pero desde la práctica, estableciendo que las estrategias facilitan la aplicación de una teoría sólida, pues los autores manifiestan que es preciso tener una teoría del cambio social que establece firmemente la causalidad del instrumento utilizando los efectos deseados (PCM, 2021).

Si bien es cierto, se debe tener una ley bien concebida, la orientación en cuanto a su proceder deberá ser precisa, donde se tiene que organizar el proceso de funcionamiento, de modo que en lo posible el alcance de la ley sea el máximo. Cabe señalar que, el compromiso es estar capacitados y comprometidos, lo cual juega un papel valioso dentro de las organizaciones, que permite establecer el cumplimiento de los compromisos de manera objetiva con la ley, que incluye capacidades en el ámbito político y de gestión resaltantes. Además, el apoyo político y social constituye un elemento que favorece la elaboración de planes activos, que serán proporcionados por

determinadas figuras políticas y grupos organizados, a fin de que durante su puesta en marcha cada objetivo político pueda realizarse de manera factible. Por último, deberá contarse con un entorno favorable, toda vez que la vigencia de los valores sociales y económicos son el origen de dicha política por su carácter público (PCM, 2021).

En efecto, estos elementos son una buena iniciativa para los legisladores, porque es apropiado indicar que estos factores permitirán una óptima gestión, la cual muchas veces en la práctica, no se ejecuta, ni se cumple. Razones por la cual, los investigadores detallan las soluciones que involucran estrategias de mejora, que en consecuencia, en referencia al valor público se obtendrá un exitoso enfoque (Sánchez y Liendo, 2020).

Asimismo, es conveniente mencionar que la Modernización de la Gestión Pública en Perú, ha permitido la mejora de la gestión pública, entendiéndose que el modelo de gestión no debe ser definitivo, sino que requiere de una constante búsqueda de la perfección. Al respecto, se parte de la premisa que la realidad es cambiante, de igual forma, la gestión debe ir acorde con esta; solo así el Estado podrá adquirir legitimidad y resguardará la satisfacción de los ciudadanos en correlación con sus necesidades (Rosales, 2018).

Igualmente, resulta necesario indicar qué son los gobiernos regionales, quienes son considerados como personas jurídicas de derecho público, porque son económica, política y administrativamente autónomas, en lo que respecta a sus competencias. Estos provienen de la voluntad popular y sus objetivos son promover el desarrollo regional y local en forma conjunta y sostenible, consumando los planes y programas establecidos a nivel nacional. También buscan fomentar la inversión pública y privada, el empleo, el libre ejercicio de los derechos de sus habitantes y la igualdad de oportunidades para todos (Quiroz, 2018).

De esta manera, el Banco Mundial y las Naciones Unidas destacan la importancia de la buena gobernanza, en particular de aquellos países que se encuentran en vías de desarrollo, porque la práctica de una buen periodo de gobierno,

proporciona las medidas adecuadas que se vinculan estrechamente con el desarrollo económico y social (Bubbico et al., 2017).

Con respecto a la variable satisfacción del usuario, según Huanchaco (2017), manifiesta que la satisfacción es una respuesta que proviene de la interacción que se tuvo con la prestación de un servicio en un determinado momento. Además, refiere que en el ámbito de la salud, la satisfacción del usuario será satisfecha en la medida que se cumplan las expectativas y percepciones, que tiene hacia la organización o institución que brinde servicios de salud. Para Lim et al. (2021), la satisfacción está referida a la emoción, la respuesta y la reacción que presentan los usuarios ante los productos o servicios.

En ese sentido, Shokoohyar et al. (2021), describen que la satisfacción del usuario se da en función de la calidad del servicio que se brinde; porque si no es la esperada o es inferior a la esperada, se generará una insatisfacción de esta. De lo contrario, si la calidad del servicio es mayor de lo que se espera, existirán expresiones de mucha satisfacción de los usuarios (Tarmidi et al., 2021). Se reafirma que entender la situación de los usuarios, facilita la identificación de atributos de calidad que en sí, requieren pocos recursos para mejorar (Lin et al., 2017).

En la gestión privada, el grado de satisfacción tiene un alto impacto en las estrategias de marketing de las empresas, puesto que cumple un papel clave cuando se miden los resultados de la gestión empresarial moderna. En relación a lo expresado, fue en la época de 1960 que se empiezan las investigaciones sobre la satisfacción del cliente (Xi Chen et al., 2020). Por ello, el estadounidense Cardozo, por primera vez introdujo el término de satisfacción del cliente en el marketing. Además, Jared et al. (2021), sostiene que una organización demuestra un comportamiento socialmente responsable hacia la sociedad, con lo cual aumenta la satisfacción y la fidelidad de los clientes, y en última instancia, se relaciona en la fidelidad a la marca.

Extrapolando esta última información sobre la gestión pública, el panorama se visualiza con mayor claridad tras conocer la importancia de la satisfacción, pero esta vez ya no del cliente, sino del usuario.

Dora et al., (2021), refieren que en la teoría de Kotler (2014), la satisfacción del usuario es un sentimiento de placer o decepción que se genera tras establecer una comparación del producto o servicio idealizado, con el resultado finalmente entregado. Además, los estudios realizados enfocan la satisfacción del usuario, con la precepción de reacción emocional porque está relacionada con la interacción complaciente que experimentan los usuarios, las cuales están complementadas con las expectativas de rendimiento, la evaluación de experiencias y los intereses del usuario (Te-Shyang et al., 2017).

Aunado a esto, el grado de satisfacción de un cliente o usuario con relación con un servicio o atención que una institución brinda, puede determinar hasta qué punto el individuo se encuentra satisfecho con lo que se le ofrece. Consecuentemente, esto influirá de manera positiva o negativa, lo que afectará la imagen de la institución; en relación a esta situación, Santos et al. (2019), manifiesta que la institución tendrá como objetivo generar satisfacción de los usuarios, como una forma para fortalecer las relaciones con ellos, considerando el rol importante que desenvuelven en la propia comunidad.

El propósito de conocer el nivel de satisfacción del usuario es relevante, porque es reflejo y resultado del proceso asistencial, considerando que la satisfacción es el termómetro indicador del cumplimiento del tratamiento que proviene de los ciudadanos, pues sirve de herramienta que coadyuvará con la evaluación de consultas y modelos de comunicación. Asimismo, si el usuario lo prefiere puede implementar de manera sistemática en la institución, para que las áreas que provean servicios puedan ir perfeccionándola, como lo expone Huanchaco (2017), quien expone dos teorías y la primera es la acción razonada que fue desarrollada por Ajzen y Fishbein, que supone que el usuario se encuentre satisfecho, pues el servicio brindado tendrá que cumplir los valores y expectativas, el segundo la teoría de la confirmación de expectativas, la

cual es la más propagada, porque la satisfacción del usuario se encuentra vinculada entre la atención que recibe y la percepción que se tiene sobre la propia experiencia (este último presente en el área de salud).

También, la teoría de la satisfacción al cliente, puntualiza que en principio, el cliente se percata del entorno o de la asistencia que se le brinde, porque de esto depende mucho lo que define la experiencia del usuario. Además, se preocupa por otros aspectos, en particular como el precio y vigencia de los productos, que el ambiente cuente con personal profesional confiable y amable. En pocas palabras, el cliente inicia su experiencia desde lo general y termina en elementos más específicos (Arrunátegui y Bravo, 2018).

Sobre los elementos que conforman la satisfacción del usuario, Según Kotler y Keller (2001) refieren que tiene tres elementos. Primero, está el rendimiento que se percibe, porque se encuentra relacionado con la percepción del usuario, cuando recibe un producto o un servicio (perspectiva y criterio del usuario). Segundo, las expectativas, donde los beneficios del rendimiento de lo que recibió o se le otorgó como servicio, se dan en función a las expectativas del usuario.

Por su parte, Arrunátegui y Bravo (2018), describen que los niveles de satisfacción permiten establecer la lealtad de las personas, donde se tienen los niveles: De insatisfacción, que se da por no cumplirse las expectativas del usuario; La satisfacción, que cumple con las expectativas y necesidades del usuario, y la complacencia, que se da cuando hay un exceso en el cumplimiento de las expectativas del usuario y va más allá de la satisfacción.

Los autores establecen que la satisfacción del usuario tiene 3 dimensiones, las cuales se detallan;

Dimensión 1: Seguridad, se refiere cuando los consumidores sienten que el entorno o servicio que se les otorga, no presenta peligros, riesgo alguno, y mucho menos, dudar de la buena fe de la asistencia que reciben (Arrunátegui y Bravo, 2018).

En este sentido, se debe detallar la importancia de la confiabilidad institucional, con la finalidad de brindar seguridad a los usuarios para que su satisfacción sea cubierta. Durante varias décadas, la investigación ha demostrado que la confianza en las instituciones, permite el desarrollo social y disminuye con el tiempo (Beramendi et al., 2016). Esto es un problema trascendental porque algunos autores como Luhmann, quien enfatiza que la confianza se transforma en una cualidad imprescindible para el fortalecimiento de las instituciones, y su ausencia genera un conflicto social. De tal manera que la función de las instituciones, es disminuir el nivel de incertidumbre que surge a través de la complejidad social, proporcionando a la ciudadanía pautas claras que aseguren que las interacciones sociales sean predecibles.

La confianza institucional se aborda desde dos perspectivas sobre el tipo de apoyo que la sustenta: lo difuso y lo específico. El apoyo institucional es valorado como sustentable en el tiempo, expresado mediante actitudes y valores compartidos con el sistema o institución en su conjunto, porque permite a las personas confiar en las instituciones públicas ante los desacuerdos. Por otro lado, el apoyo institucional específico es temporal y está directamente relacionada con la satisfacción efectiva de las necesidades institucionales. Al respecto, diversos estudios revelan que la confianza institucional está más asociada con el buen desempeño percibido, es decir, la capacidad de cumplir con los necesidades de la ciudadanía. Aunque, se ha podido observar que la poca confianza institucional está vinculada con las deficiencias y derroche de dinero público, como la corrupción que se asocia con la gestión y el desempeño deficiente de la institucional (Beramendi et al., 2016).

Dichos resultados evidencian que existe una relación positiva, entre la confianza social ordinaria y la institucional, porque los resultados favorecen con las investigaciones precedentes que señala dicha asociación (Beramendi et al., 2016), la cual comprende la relación intrínseca que se plantea entre la institución que regula e incorpora el manejo de la sociedad y la acción mutua de los ciudadanos. Si bien este tema ha tenido poca investigación a nivel local, los datos indican la necesidad de una mayor investigación sobre esta problemática, porque la desconfianza social e institucional afecta el desempeño de una sociedad en todos los niveles.

Respecto al nivel de confianza en las instituciones del país, INEI (2020), determinó que los usuarios consideran a la institución pública RENIEC como una de las instituciones que más confianza les genera, por otro lado, los partidos políticos lideran la encuesta en relación a desconfianza institucional, seguida del Congreso de la República, el Poder Judicial y las Municipalidades provinciales y distritales. Por consiguiente, para brindar seguridad a los usuarios es necesario la transparencia, la cual es entendida como un principio constitucional que permite a la ciudadanía tener una mayor visión del ejercicio de las funciones gubernamentales, lo que significa que los funcionarios y servidores públicos están en la obligación de cumplir con sus deberes de manera conjunta (PCM, 2014).

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta. Según Bayona (2018), explica que la capacidad de respuesta es la disposición que se tiene con el propósito de orientar a los clientes, dándoles un servicio en la mayor brevedad, es decir, implica cumplir los compromisos dentro de un tiempo determinado. También, la organización debe ser asequible y factible para el cliente, buscando optimizar el tiempo necesario para atender a sus solicitudes y brindarles un buen servicio. En consecuencia, todo dependerá de la capacidad de respuesta que se tenga. (Durán, 2019).

El servicio insensible y una larga espera generan malestar a las personas, eso no indica que el servicio sea malo, aunque no tendrá el mismo valor para el cliente si es tardío, aquí radica la importancia de la capacidad de respuesta. Sobre la capacidad de respuesta de las instituciones, es pertinente expresar que la gestión está estrechamente ligada a la eficacia y capacidad de la dirección del gobierno y su ejecución en la administración pública (INEI, 2020).

Para una buena capacidad de respuesta, debe existir cooperación entre el personal, porque la colaboración entre el personal es la parte fundamental para el funcionamiento óptimo de cualquier estado. Enfatizar que toda entidad u organización es un conjunto, donde si todos trabajan en equipo y esencialmente en forma articulada, los objetivos propuestos se cumplen (Durán, 2019), por ende, para desempeñar óptimamente sus actividades, es vital que los funcionarios cooperen entre ellos.

Sobre la capacidad de respuesta, también presenta una simplificación administrativa. Se define a la simplificación administrativa como la actividad para realizar algo de manera más sencilla o menos compleja. En cuanto a la administración pública, estas actividades deben encaminarse a proceder de manera más fácil para el administrado no resulte tan complicada (Ayme, 2019). Por eso que, Sanatigar et al., (2017) mencionan que si el sector público es ágil en cuanto a sus capacidades, se podrán descartar muchos de sus obsoletos mecanismos y la burocracia irá reduciéndose, lográndose ciertas mejoras en el sector de los servicios, de tal manera que los objetivos se enfocaran a satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

Sobre los trámites en las entidades públicas, un informe emitido por INEI (2020), concluyó que un porcentaje de la población de Lima y Tacna, realizó un pago adicional o “pago extra” a fin que se les realice determinados servicios o gestiones dentro de las instituciones públicas. En términos objetivos, esto es un grave problema, porque el mal uso de los servicios del Estado por parte de un funcionario, da lugar al intercambio de “favores”, coimas, sobornos, propinas, entre otros factores siendo una manera de generar corrupción, y a su vez desigualdad entre los habitantes, porque mientras unos esperan largo tiempo para que sus solicitudes sean atendidas otros, otorgan incentivos al personal que los atiende, a fin de tener ciertas preferencias en sus procedimientos administrativos.

Bajo esta lógica, la corrupción ha sido señalada como un grave problema, pues es perjudicial y disfuncional para la sociedad, aunque no se limita al contexto social, debido a que la administración se ha encargado de analizar sus efectos negativos en las organizaciones y estas son: daño a la reputación de la institución, riesgos que implica una sanción, pérdida de competitividad, costos de transacción y creación de una cultura organizativa poco ética. En suma, podría etiquetarse como el lado oscuro de las organizaciones. (Soares y Filho, 2021), en este caso, la corrupción representa un elemento nocivo en las instituciones del Estado peruano, pues genera desconfianza y retrasos en las gestiones administrativas.

Pliscoff (2019), destaca que esto ocurre en gran parte de Latinoamérica, donde los usuarios experimentan este problema con mayor frecuencia, al ofrecer sobornos, coimas u otra clase de “regalos”, que son parte del día a día que una gran cantidad de los ciudadanos deben afrontar para poder acceder a los servicios de manera más rápida o poder recibir cualquier tipo de prestación de los funcionarios del Estado. Según el autor, mantiene una rasgo multidimensional porque aborda temas políticos, psicológicos, sociológicos, normativos, entre otros factores que son necesarios para entender esta problemática.

Dimensión 3: Atención. Para que la atención al usuario sea de calidad, el Estado tiene que ejecutar políticas y realizar acciones que respondan a las necesidades de la población, destacando en eficiencia, buen trato, información clara, prestación oportuna, trato amable y confiable. Además, no basta con brindar buen servicio, sino que es importante interiorizar la gestión administrativa interna, para poder impactar al ciudadano, en tanto, todos tienen derecho de solicitar o efectuar un servicio con el Estado (Ayme, 2019).

Como se mencionó líneas arriba, la cortesía del personal es trascendental para la atención al usuario. En efecto, Arrunátegui y Bravo (2018), explican que la cortesía es una manifestación, un acto o cosa, donde se manifiesta buena educación y amabilidad, subrayando que es necesario contar con personal capacitado para poder conducir los servicios de atención hacia los usuarios. Bajo esa perspectiva, Daniels et al., (2017), enfatizan que el corto tiempo de espera, la cortesía del personal administrativo y la buena comunicación, se encuentran altamente armonizados con la satisfacción de los usuarios, porque si se tiene personal dispuesto a servir con buen trato y cortesía a los demás, los resultados serán óptimos. Por ello, la motivación altruista frecuente permite servir al interés común de las personas, un estado, una nación o la humanidad en su conjunto (De Reviere et al., 2021).

Es decir, para poder entregar buena atención al usuario, es importante tener los canales de atención idóneos. En específico, el Gobierno Regional de Pasco cuenta con dos modalidades de atención: presencial y no presencial. Para la modalidad no

presencial, según el sitio web del Gobierno Regional, se accede mediante la atención telefónica y la Mesa de partes virtual; para la atención en la modalidad presencial al usuario 2021, se considera acudir a la dirección ubicada en el Edificio Estatal N° 01 San Juan Pampa - Cerro de Pasco.

La modalidad presencial debe contar con elementos tangibles que permitan brindar una atención que satisfaga las necesidades del usuario, donde los ambientes deberán contar con instalaciones físicas adecuadas. Arrunátegui y Bravo (2018), señalan que la infraestructura es el espacio material que cuenta la institución para la atención a los usuarios, el cual debe estar integrado por equipamiento que es importante para la adecuada atención a los usuarios.

En el caso de la modalidad virtual, esta permite una gran ventaja para las comunidades rurales y regionales, como ocurre en el caso en las comunidades de Australia, las cuales progresivamente fueron implementando las herramientas tecnológicas para su atención y desarrollo, lográndose implementar la informática en nube, mediante la cual los gobiernos regionales reducen la necesidad de alojar infraestructuras informáticas empleando los centros de datos de las zonas urbanas (Ali et al., 2018).

En ese sentido, en la atención al usuario es menester que los mismos beneficiarios dispongan de una buena asistencia, pues el profesionalismo debe ser requisito por la capacidad para desarrollar o cubrir las tareas con un amplio sentido de compromiso, que será reflejo de la dedicación que se brinda para mejorar el servicio constantemente (Arrunátegui y Bravo, 2018). En suma, la reacción del personal que brinda asistencia debería ser en su mayoría positiva, porque esto conlleva a un estado de ánimo auténtico en relación a los usuarios (Stock y Bednarek, 2014).

Asimismo, es oportuno que al usuario se le otorgue información efectiva, porque es el punto medio entre el receptor y el emisor. Es la base de la comunicación (Mamani y Mamani, 2018), entendiéndose que permite que el mensaje sea recibido con claridad y buen entendimiento, y para lograrlo, es necesaria la fluidez y la retroalimentación continua, porque la comunicación permite el intercambio de mensajes entre quienes

conforman la sociedad y esta se da mediante determinados medios y canales incluyendo, las nuevas herramientas digitales. En este sentido, las autoras puntualizan que si un mensaje no es comprensible, puede afectar el desarrollo de toda la organización, por ello, proponen implementar la comunicación efectiva, sustentando que sin comunicación no es posible el trabajo de equipo, la existencia de buenos líderes, ni de buenas relaciones humanas, sin lo cual no es posible la atención al público, clientes o usuarios que acuden a las instituciones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es básica porque tiene como objetivo conocer y explicar los fenómenos que se suscitan durante la investigación. Dicho de otro modo, explica la estructura e infraestructura de los fenómenos sociales, porque permite explicar su funcionamiento. Además, Hernández (2018), señaló que este aspecto corresponde al fundamento de toda investigación.

Diseño de investigación

Sánchez et al. (2018), definen al diseño de la investigación como el esquema que el investigador emplea para tomar control de las variables materia de estudio.

El diseño de la investigación fue no experimental (por su propósito) y de corte transversal porque los datos fueron recolectados en un momento determinado. Asimismo, se observó el desarrollo de los fenómenos ocurridos dentro de su contexto natural para su posterior análisis, por lo cual, las variables del estudio no fueron manipuladas (Hernández et al., 2018).

Nivel: Correlacional

La investigación correlacional es la culminación de la exploración no experimental, la cual se basa en la comprobación de hipótesis y la búsqueda de conclusiones que conduzcan a la formulación o la comparación de leyes o principios científicos. En este

tipo de investigación se analizan las causas y los efectos de la relación que existe entre ambas variables (Cohen y Gómez, 2019).

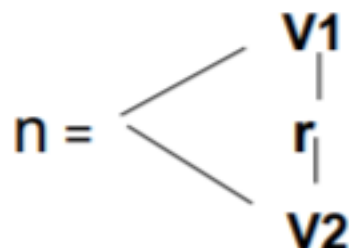
Enfoque: Cuantitativo

La presente investigación es de enfoque cuantitativa, pues Hernández et al. (2018), explican que se emplea la recolección y análisis de datos que permitirán responder a las preguntas de la investigación (hipótesis formuladas) a través de la medición numérica, conteo y estadística, que contribuirán a fijar los patrones de comportamiento en una población.

Por su parte, Cohen y Gómez (2019), explican que este enfoque busca formular hipótesis sobre relaciones entre las variables materia de estudio, las mismas que provienen de un determinado problema, porque se pretende dar respuesta mediante la formulación de las hipótesis.

En la actualidad existen programas informáticos que en un breve periodo de tiempo realizan el análisis cuantitativo en función a la cantidad de información que se logró reunir, dado que el enfoque cuantitativo reúne datos numéricos para su posterior análisis. Los niveles de medición son: nominal, ordinal, de intervalo o de razones y proporciones. (Sánchez et al., 2018).

A continuación, se hace presente el siguiente esquema:



Denotación

n = Usuarios de Pasco

V1= Gestión pública

V2= Satisfacción del usuario

r = correlacional

3.2. Variable y operacionalización

Definición conceptual

Gestión pública: definida como el campo de estudio y el conjunto de investigaciones que se enfocan en analizar a la Administración Pública, en lo pertinente a su organización, antes de atender a las demandas sociales o procedimientos administrativos que se requieren como entidades gubernamentales que son, primero se derivan internamente las actividades éticas, económicas y técnicas (Rueda, 2018).

Definición operacional

La Gestión pública se divide en 2 dimensiones. Por un lado, la Gestión pública moderna, que según la PCM (2021), se define como la “gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan-en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos”. Por otro lado, el Estado al servicio de las personas, el cual “implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos” (PCM, 2021).

Indicadores

Se presentan 9 indicadores, estos son: Planeamiento estratégico, Presupuesto por resultado, Gestión de programas y proyectos, Monitoreo y evaluación (dentro de la

dimensión de Gestión pública moderna). Asimismo, para la dimensión de Estado al servicio de las personas, se encuentran los indicadores de Orientado al ciudadano, Eficiente, Unitario y descentralizado, Inclusivo, Abierto.

Escala de medición

Con una escala ordinal de Likert.

Operacionalización de la variable

Gestión Pública (Anexo 02)

Definición conceptual

Satisfacción del usuario: definida como la respuesta que proviene de una interacción que se tuvo con un servicio en un determinado momento (Huanchaco, 2017).

Definición operacional

La satisfacción del usuario se divide en 3 dimensiones. En primer término, la dimensión de Seguridad, los consumidores deben sentir que el servicio que se les otorga no presenta peligros, riesgos y mucho menos, dudar de la buena fe de la asistencia (Arrunátegui y Bravo, 2018).

En segundo término, la Capacidad de respuesta, entendida como la disposición que se tiene con el propósito de orientar a los clientes, dándoles un servicio a la mayor brevedad, es decir, implica cumplir los compromisos dentro de un tiempo determinado (Bayona, 2018).

En tercer término, la Atención al usuario, Ayme (2019), refiere que para brindar buena atención al usuario, el Estado tendrá que ejecutar políticas y realizar acciones que respondan a las necesidades de su población, con eficiencia, buen trato, información de calidad, prestación oportuna, trato amable y confiable. Además, no basta con brindar buen servicio, sino que es importante interiorizar la gestión interna administrativa para poder impactar al ciudadano, porque todos tienen derecho a solicitar o efectuar un servicio con el Estado.

Indicadores

Se presentan 7 indicadores. Respecto a la dimensión de Seguridad, estos son: Confiabilidad institucional, Transparencia. Respecto a la dimensión de Capacidad de respuesta se encuentra: Cooperación entre el personal, Simplificación Administrativa. Y respecto a la dimensión de Atención al usuario, se presentan los indicadores de: Cortesía del personal, Canales de atención, Asistencia.

Escala de medición

Con una escala ordinal de Likert.

Operacionalización de la variable

Satisfacción del usuario (Anexo 03)

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población es un conjunto de casos que debe ser definido, limitado y también accesible, donde es necesario que se especifique para términos del estudio, que sea posible generalizar y a su vez, extrapolar los resultados que se obtuvieron de la investigación hacia el resto de la población (Arias-Gómez et al., 2016).

Respecto a los procedimientos de muestreo, estos se clasifican en muestreos probabilísticos o aleatorios y en muestreo no probabilístico. La diferencia recae en el empleo de métodos estadísticos para elegir a los individuos: el muestreo aleatorio simple, otorga un número a cada sujeto de la población y después, mediante algún medio (que pueden ser tablas, números al azar que se realizan con un programa informático, entre otros) se escogen a los individuos, según sea la necesidad para complementar el tamaño de muestra que se necesita (normalmente se utiliza para poblaciones con cantidades pequeñas). También tenemos el muestreo aleatorio por conglomerados, se denomina conglomerado al grupo de elementos de la población que conforman una unidad. La selección de igual forma se lleva a cabo de manera aleatoria (Arias-Gómez et al., 2016).

La población estuvo constituida por 500 personas que se circunscriben en el Gobierno regional de Pasco 2021. A fin de estimar el tamaño de la muestra de la población, se empleó la siguiente fórmula de muestreo:

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

Datos

$$N = 500$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(499) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 110,96$$

$$n = 111 \text{ (número de encuestados)}$$

Para efectos de la investigación, se cuenta con una población de 500 usuarios que acudieron a las instalaciones del Gobierno Regional de Pasco, 2021, del cual se desprende conforme al procedimiento de muestreo a través del programa SPSS (muestreo probabilístico aleatorio simple), una muestra de 111 encuestados que concurrieron al Gobierno Regional de Pasco, asentado en el Edificio Estatal N.º 01 San Juan Pampa – Pasco, Perú.

Criterios de inclusión:

Participaron en el estudio los usuarios que acudieron a la entidad del Gobierno regional de Pasco, quienes aceptaron voluntariamente participar.

Criterios de exclusión:

No se incluyó a quienes no se circunscriban a la región de Pasco, ni a los usuarios que no desearon voluntariamente participar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación, es importante vislumbrar las distintas técnicas e instrumentos que se utilizan para los resultados y conclusiones que se obtendrán. En ese sentido, se empleará la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario enfocado en función a la Gestión Pública. Así también, cuenta con la escala de satisfacción del usuario.

Ahora bien, el cuestionario es un instrumento metodológico de aplicación de la encuesta, en el que se despliegan preguntas en relaciona las variables del estudio (Feria et al., 2020). Así pues, las preguntas se realizarán a los individuos con interrogantes concretas, coherentes y objetivas.

Por su parte, el cuestionario de Gestión Pública, cuya autora es Rueda (2018), establece 2 dimensiones: Gestión Pública Moderna (15 ítems) – PCM (2021), y Estado al Servicio de las Personas (17 ítems) – PCM (2021). Cuyo puntaje obtenido en cuanto a la confiabilidad fue de 0,855 y 0.733 según el Alfa de Cronbach, respectivamente.

Por otro lado, el cuestionario de Satisfacción del usuario, cuya autora es Huanchaco (2017), establece las dimensiones de Seguridad (6 ítems), Capacidad de respuesta (2 ítems) y Atención al usuario (3 ítems). Cuyo puntaje en cuanto a la validez fue de 0.830 y 0.923 según el Alfa de Cronbach, respectivamente.

A efectos de determinar la validez del instrumento, se contó con la participación de 5 expertos conocedores de la materia, cuyo veredicto fue aprobatorio o aplicable

sin observaciones, por lo cual, los instrumentos fueron válidos en cuanto a pertinencia, relevancia y claridad.

Para Hernández et al. (2014), la validez alude “al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Por consiguiente, contiene características y técnicas que establece su utilidad; además debe estar sometido y asesorado por expertos en investigación. Bajo esa perspectiva, se buscó la certificación de:

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N.º	Experto	Evaluación
Experto 1.	Ayala Cristóbal Patricia Melody	Aplicable
Experto 2.	Meneses La Riva Monica Elisa	Aplicable
Experto 3.	Morales Cauti Guisseppi Paul	Aplicable
Experto 4.	Panduro Ayra Mily Gisela	Aplicable
Experto 5.	Suarez Rivera Analí Celia	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Por su parte, la confiabilidad, según Hernández et al. (2014), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Es por eso que esta investigación se elaboró con posterioridad a la recolección de datos y aplicación de los respectivos instrumentos, cuyos resultados cuentan con un alto grado de confiabilidad.

Para encontrar la confiabilidad del instrumento se empleó el estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable

De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado con base en Hogan (2004).

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de Gestión Pública

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0,957	32

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Se puede apreciar que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo cual, se puede aplicar a la muestra de estudio

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0,955	26

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Se aprecia que el instrumento presenta un grado de confiabilidad alta, por lo tanto, es posible aplicar la muestra de estudio.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se constató la problemática ocurrida en la Región de Pasco, después se procedió a formular las hipótesis a fin de dar una posible respuesta a las interrogantes establecidas. Tras la realización de la matriz de operacionalización, se empleó la prueba piloto, con el propósito de corroborar la confiabilidad del instrumento.

Después de haber obtenido los resultados, esta fue aplicada a la muestra de estudio, realizándose la encuesta a los usuarios del Gobierno Regional de Pasco, 2021 ubicado en Edificio Estatal N° 01 San Juan Pampa - Pasco, quienes participaron de manera voluntaria y anónima. Posteriormente, se ingresó la información obtenida de los cuestionarios a la base de datos, utilizando el programa informático Microsoft Excel. Luego, estos datos fueron trasladados al programa informático SPSS, lo que permitió obtener la estadística de la presente tesis, efectuándose la respectiva descripción de tablas e interpretación de las figuras. Finalmente, el presente estudio dio respuesta al objetivo de la investigación, que será expuesto durante el desarrollo del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

La presente investigación fue de naturaleza correlacional, por ello, se aplicó un método estadístico descriptivo e inferencial.

El método de estadística fue descriptivo, permitió describir las dos variables y sus respectivas dimensiones, conforme a la elaboración de tablas, gráficos y porcentajes. En cuanto a la estadística inferencial, se realizó el análisis de la prueba de normalidad con el fin de verificar si la muestra obtenía una distribución normal o no, y a su vez, un resultado estadístico. Asimismo, se realizó la contrastación de las hipótesis a través de la prueba estadística, utilizando el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel, lo que permitió medir la correlación que existe entre las variables gestión pública y satisfacción del usuario.

3.7 Aspectos éticos

Para realizar la presente investigación, se consideró la protección de la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se respetaron las consideraciones éticas pertinentes: objetividad, respeto a los derechos de autor, confidencialidad y anonimato del manejo de la información, libre participación, consentimiento informado.

Es objetivo, toda vez que la investigación contiene la aplicación del método científico, donde los derechos de autor fueron respetados y el procesamiento de la información en el software anti plagio lo garantiza. Aunado a esto, es confidencial y anónimo, debido a que la información que se obtuvo no se revelará, ni divulgará para cualquier otro objetivo que no sea el de la presente investigación. Asimismo, la investigación mantuvo la libre participación, porque se realizó sin presión alguna y de manera voluntaria. Asimismo, se suministró el consentimiento informado, porque para lograr su participación, previamente se informó y se solicitó la autorización de los usuarios del Gobierno regional de Pasco para la realización del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 7 (Anexo: Figura 1)

Descripción de la Gestión Pública del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Gestión pública	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	46	41,4
Poco eficiente	39	35,1
Eficiente	26	23,4
Total	111	100,0

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Sobre la gestión pública del Gobierno Regional de Pasco, 2021 se constató que un 41,4% expresaron que esta es deficiente, mientras que un 35,1% poco eficiente y un 23,4% consideró que es eficiente.

Tabla 8 (Anexo: Figura 2)

Descripción de la Gestión Pública Moderna del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Gestión pública moderna	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	42	37.8
Poco eficiente	44	39.6
Eficiente	25	22.5
Total	111	100.0

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Sobre la D1, gestión pública moderna del Gobierno Regional de Pasco, 2021 se constató que un 39,6% expresaron que esta es poco eficiente, mientras que un 37,8% deficiente y un 22,5% consideró que es eficiente.

Tabla 9 (Anexo: Figura 3)

Descripción del Estado al servicio de las personas del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Estado al servicio de las personas	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	49	44.1
Poco eficiente	36	32.4
Eficiente	26	23.4
Total	111	100.0

Fuente: Patrón de datos SPSS

Sobre la D2, que menciona a un Estado al servicio de las personas, se constató que un 44,1% expresaron que es deficiente, mientras que un 32,4% poco eficiente y un 23,4% considera que sí es eficiente en el Gobierno Regional de Pasco 2021.

Tabla 10 (Anexo: Figura 4)

Descripción de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	41	36.9
Poco eficiente	45	40.5
Eficiente	25	22.5
Total	111	100.0

Fuente: Patrón de datos SPSS.

A fin de comprender la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Pasco, 2021, un 40,5% de los encuestados respondieron que la gestión es poco eficiente, mientras que un 36,9% deficiente y un 22,5% eficiente.

Tabla 11 (Anexo: Figura 5)

Descripción de la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	41	36.9
Poco eficiente	37	33.3
Eficiente	33	29.7
Total	111	100.0

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Sobre la D1 de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021, se constató que un 36,94% expresaron que la seguridad es deficiente, mientras que un 33,33% poco eficiente y un 29,73% eficiente.

Tabla 12 (Anexo: Figura 6)

Descripción de la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	45	40.5

Poco eficiente	43	38.7
Eficiente	23	20.7
Total	111	100.0

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Sobre la D2 de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021, se constató que un 40,5% expresaron que la capacidad de respuesta es deficiente, mientras que un 38,7% poco eficiente y un 20,7% eficiente.

Tabla 13 (Anexo: Figura 7)

Descripción de la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Atención	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	49	44.1
Poco eficiente	39	35.1
Eficiente	23	20.7
Total	111	100.0

Fuente: Patrón de datos SPSS.

Sobre la D3 de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021, se constató que un 44,1% expresaron que la atención es deficiente, mientras que un 35,1% poco eficiente y un 20,7% eficiente.

4.2 Análisis Inferencial

Tabla 14

Prueba de normalidad entre gestión pública y satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.	

Gestión pública	,212	11	,000	,858	11	,000
		1			1	
Satisfacción del usuario	,231	11	,000	,873	11	,000
		1			1	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que la muestra fue mayor a 50 usuarios (en conformidad con el estadístico Kolmogorov - Smirnova), la significancia encontrada fue menor que 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; pues la ley de determinación indica que, si la significancia P resulta menor que la significancia α , entonces no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Pero si la significancia P es mayor que la significancia α , entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.3 Coeficiente de correlación y las reglas de decisión

Tabla 15

Coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
0.00	No existe correlación
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014).

La ley de determinación establece que si la significancia P es menor que la significancia α , entonces la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, si la significancia P es mayor que la significancia α , es aceptada la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Asimismo, las condiciones que se establecen son, en primer lugar, que la significancia será: $\alpha = 5\%$; en segundo lugar, el nivel de aceptación = 95%; y, por último, $z = 1,96$.

4.4 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₁: La gestión pública se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

H₀: La gestión pública no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

			Gestión pública	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.929; lo que demuestra de acuerdo con la tabla coeficiente de correlación, que existe correlación positiva perfecta.

Además, la significancia encontrada fue 0,000 siendo menor que la significancia teórica de 0,05; por tanto, se rechazó la hipótesis nula y en su lugar se aceptó la hipótesis alterna. Por consiguiente, la variable independiente gestión pública se relaciona significativamente sobre la variable dependiente satisfacción del usuario.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La gestión pública se relaciona significativamente en la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

H₀: La gestión pública no se relaciona significativamente en la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

			Gestión pública	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.837; lo que demuestra de acuerdo con la tabla denominada coeficiente de correlación, que existe correlación

positiva muy fuerte. Asimismo, la significancia encontrada fue 0,000, siendo menor que la significancia teórica de 0,05; por tanto, se rechazó la hipótesis nula y en su lugar se aceptó la hipótesis alterna. Por consiguiente, la variable independiente gestión pública se relaciona significativamente sobre la dimensión seguridad.

Hipótesis específica 2

H₁: La gestión pública se relaciona significativamente en la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

H₀: La gestión pública no se relaciona significativamente en la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

			Gestión pública	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.792; lo que demuestra de acuerdo con la tabla coeficiente de correlación, que existe correlación positiva muy fuerte. Asimismo, la significancia encontrada fue 0,000 siendo menor que la significancia teórica de 0,05; por tanto, se rechazó la hipótesis nula y en su lugar se

aceptó la hipótesis alterna. Por consiguiente, la variable independiente gestión pública se relaciona significativamente sobre la dimensión capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 3

H₁: La gestión pública se relaciona significativamente en la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

H₀: La gestión pública no se relaciona significativamente en la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Tabla 19

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión pública y la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

			Gestión pública	Atención
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Atención	Coefficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.963; lo que demuestra de acuerdo con la tabla coeficiente de correlación, que existe correlación positiva perfecta. Asimismo, la significancia encontrada fue 0,000 siendo menor que la significancia teórica de 0,05; por tanto, se rechazó la hipótesis nula y en su lugar se aceptó la hipótesis alterna. Por consiguiente, la variable independiente gestión pública se relaciona significativamente sobre la dimensión atención.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. En efecto, la gestión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, confirmándose que existe una relación positiva perfecta porque según la prueba estadística se halló un valor de 0.929. Según el estudio de Sánchez y Liendo (2020), confirmaron que la gestión pública es el campo de estudio y el conjunto de investigaciones que se enfocan en analizar la Administración Pública, en lo referente a su organización, antes de atender a las demandas sociales o procedimientos administrativos que se requieren, pues se derivan internamente las actividades éticas, económicas y técnicas. Mientras que la satisfacción del usuario según la investigación realizada por Huanchaco (2017), concluyó que es una respuesta que proviene de una interacción que se tuvo con un servicio en un determinado momento. Además, refiere que en el ámbito de la salud, la satisfacción del usuario se dará en la medida en que se cumplan sus expectativas y percepciones que tenga, hacia la institución u organización que brinda el servicio.

Asimismo, estos resultados pueden ser comparables con la investigación realizada por Delgado et al. (2018), quienes determinaron que la gestión pública de una Municipalidad de Chiclayo es inaceptable, en cuanto a su desarrollo organizacional, porque afectan los servicios, los proyectos y las finanzas municipales. En ese sentido, precisaron que en cuanto a la gobernabilidad democrática, las autoridades encargadas de las funciones municipales “casi nunca” desempeñan el control de la corrupción, la calidad regulatoria, el estado de derecho, la efectividad gubernamental, la estabilidad política, ni sus demás dimensiones que comprenden voz, rendición de cuentas y ausencia de violencia. Por ende, determinaron que si la gestión pública mejora, esta será favorable para la estabilidad política, para reducir la violencia, para mejorar la efectividad gubernamental, en consecuencia, optimizará la calidad de vida de sus usuarios.

Cabe mencionar que, los resultados obtenidos permiten comprender que la gestión pública debe alcanzar ciertos parámetros con el propósito de economizar y efectivizar sus objetivos; por consiguiente, se desprenden elementos que van desde aplicar determinadas tácticas y estrategias que sean coherentes, hasta contar con personal motivado, estructuras e infraestructura adecuadas, implementación de técnicas o métodos gerenciales idóneos para la administración de los recursos financieros, informativos, humanos, organizativos, materiales, y demás (Rueda, 2018), esto se constató en la praxis donde pudo observarse a través del desarrollo de la investigación, que los usuarios del Gobierno Regional de Pasco, no se encuentran satisfechos con la gestión que viene realizando la entidad en factores como, deficiente seguridad, escasa capacidad de respuesta y pésima atención.

Es así que, resulta significativo y se recomienda atender a las solicitudes que se suscitan durante la gestión, con el propósito de implementar planes de mejora y generar un óptimo desarrollo en la región.

Respecto al objetivo específico 1, busca determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021, según la prueba estadística se halló un valor de 0.837, lo que demuestra que existe una relación positiva muy fuerte, dicho de otro modo, la variable independiente gestión pública se relaciona significativamente sobre la dimensión seguridad.

Estos resultados pueden ser comparables con la investigación realizada por Luhmann en el 1996, quien determinó la importancia de la confiabilidad institucional al buscar brindar seguridad a los usuarios para que su satisfacción sea cubierta, por lo cual la investigación ha demostrado que la confianza en las instituciones permite un desarrollo social (Beramendi et al., 2016).

En ese orden de ideas, es preciso indicar que la gestión pública de los gobiernos regionales en el país, podría ser óptima si se brindara solución a una problemática que lleva enquistada mucho tiempo como, el carecer de las herramientas idóneas a causa de la falta de modernización, y si se tienen estas, no reúnen las condiciones necesarias

para otorgar servicios de calidad al usuario. En definitiva, se debe precisar que para brindar una mejor atención al usuario y para la simplificación administrativa, es determinante el uso de las herramientas Tics.

Por otra parte, si se brinda al ciudadano una respuesta oportuna, este se sentirá atendido y mejor orientado, si percibe que el Estado es más receptivo, asimismo, la presente investigación constató que, si se consolida una buena coordinación interinstitucional, se estará garantizado el cumplimiento de los objetivos que consentirán el desarrollo asequible de los usuarios en muchas regiones del Perú.

Así pues, este gobierno regional requiere un cambio en su estructura organizativa para la mejora de los procesos y en su administración pública, pues dentro se circunscriben un conjunto de tareas, acciones y diligencias que permiten alcanzar su finalidad que es el interés público. Así como el desarrollo de actividades de manera interna (por su modo de operar en la organización pública) y de manera externa (por las relaciones que tiene con las demás entidades gubernamentales).

Según el análisis concienzudo realizado sobre la gestión del Gobierno Regional de Pasco, 2021, se evidencia una desorganización generalizada la cual forma parte de un problema mayor que es, una gestión deficiente producto de un gobierno inconsistente y fracturado con el tiempo.

Es preciso señalar que, en esta investigación se abordaron temas que atañen a la gestión del sector privado, los mismos que pueden ser aplicables a la gestión pública, porque ambos coinciden en alcanzar los mismos parámetros con el propósito de economizar y efectivizar los objetivos; consecuentemente, se desprenden elementos que van desde aplicar tácticas y estrategias que sean coherentes, contar con un personal que pueda permanecer motivado, tener estructuras adecuadas, implementar técnicas o métodos gerenciales idóneos que administren los recursos financieros, informativos, humanos, organizativos, materiales y demás. Razón por la cual, resulta importante concretar acciones eficaces que coadyuven a tener una mejor comunicación y crear una brecha entre ciudadanos y la gestión pública.

Asimismo, se debe destacar que los resultados obtenidos permiten comprender que la confianza se transforma en una cualidad imprescindible para el fortalecimiento de las instituciones, porque su ausencia genera un conflicto social. De tal manera que, las instituciones deben buscar disminuir el nivel de incertidumbre que surge a través de la complejidad social, en este caso, se recomienda proporcionar a la ciudadanía, pautas claras que aseguren que las interacciones sociales predecibles.

Acercas del objetivo específico 2, que consiste en determinar la relación entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021, según la prueba estadística se halló un valor de 0.792, lo que demuestra que existe una relación positiva muy fuerte, pues la variable independiente gestión pública, se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta. Estos resultados pueden ser comparables con la investigación realizada por Molina (2016), quien menciona que la capacidad de respuesta debe presentar simplificación administrativa, es decir, realizar las tramitaciones de manera más sencilla y menos compleja. En cuanto a la administración pública, estas actividades deben encaminarse a proceder de manera más fácil, para que al administrado no le resulte tan complicado (Ayme, 2019).

Cabe destacar que, los resultados obtenidos permiten comprender que si el sector público es ágil en cuanto a sus capacidades, se podrán descartar muchos de sus obsoletos mecanismos y la burocracia irá reduciéndose paulatinamente, lográndose con esto, ciertas mejoras en el sector de los servicios, de tal manera que los objetivos se enfocaran en la satisfacción de las necesidades de los usuarios. A fin de optimizar las condiciones de vida de la ciudadanía, las organizaciones deben utilizar ciertos mecanismos para los ciclos de gestión como un planeamiento estratégico, que implica un proceso sistemático basado en el análisis continuo de la situación actual y el pensamiento con visión de futuro, porque la toma de decisiones busca alcanzar las metas estratégicas establecidas.

Por ello, se recomienda que el Gobierno Regional de Pasco, debe incorporar procesos más dinámicos con el fin de evitar largas tramitaciones que solo conducen a

la insatisfacción de los usuarios, asimismo, dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N.º 025-2010-PCM, que tiene como finalidad establecer una política nacional de simplificación administrativa.

En relación al objetivo específico 3, que consiste en determinar la relación entre la gestión pública en la atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021, según la prueba estadística se halló un valor de 0.963, lo que demuestra que existe relación positiva perfecta, pues la variable independiente gestión pública se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta.

Estos resultados pueden ser comparables con la investigación realizada por Jiménez, (2013), quien determinó que la atención al usuario debe ser de calidad y el Estado tendrá que ejecutar políticas públicas y realizar acciones que respondan a las necesidades de la población con eficiencia, buen trato, información de calidad, prestación oportuna, trato amable y confiable (Ayme, 2019). Es así que, Lim et al. (2021), señalan que la satisfacción debe estar comprendida por la emoción, la respuesta y la reacción que exteriorizan los usuarios ante los productos o servicios recibidos.

En esa línea, no basta con brindar un buen servicio, sino también es importante interiorizar la gestión interna administrativa para poder impactar al ciudadano, en tanto que todos tienen derecho a solicitar o efectuar un servicio del Estado porque en teoría, la función primordial de la gestión pública radica en intermediar entre los usuarios, toda vez que corresponde a un espacio en donde están inmersas las negociaciones y relaciones que son parte del proceso político, porque es aquí donde se debaten y deciden a nivel colectivo, las respectivas necesidades de los usuarios, sus intereses, objetivos, metas, aspiraciones, propósitos y valores, que muchas veces se manifiestan mediante protestas, manifestaciones y/o demandas. Por lo cual, es necesario que la gestión pública afronte los intereses políticos, que muchas veces imposibilitan el cambio y los usuarios son los más perjudicados.

Al respecto, hay que señalar que los resultados obtenidos permiten comprender la importancia de contar con personal capacitado, que sepan conducir los servicios de atención a los usuarios. Como lo mencionaron Daniels et al., (2017), quienes enfatizan que el corto tiempo de espera, la cortesía del personal administrativo y la buena comunicación, se encuentran altamente conexos con la satisfacción del usuario.

Por ello, se recomienda que el Gobierno Regional de Pasco realice las contrataciones de personal con criterios éticos y de profesionalismo, puesto que tendrán la capacidad apropiada para desarrollar o cubrir alguna tarea en determinada área con sentido de compromiso, el cual es reflejo de la dedicación que se entrega para la mejora de los servicios prestados en la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la relación significativa de la variable independiente gestión pública sobre la variable dependiente satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021; según la prueba estadística se encontró un valor de 0.929, por consiguiente, existe una relación positiva perfecta, donde la significancia encontrada fue de 0,000, siendo menor que la significancia teórica que fue 0,05.

Segunda: Se determinó la relación significativa de la variable independiente gestión pública, que se relaciona con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021; según la prueba estadística se halló un valor de 0.837, por lo que se evidencia una relación positiva muy fuerte. Asimismo, la significancia encontrada fue de 0,000 siendo menor que la significancia teórica, que fue 0,05.

Tercera: Se determinó la relación significativa de la variable independiente gestión pública con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021; según la prueba estadística se encontró un valor de 0.792, razón por la cual existe una relación positiva muy fuerte. La significancia obtenida fue de 0,000 siendo menor que la significancia teórica, que fue 0,05.

Cuarta: Se determinó la relación significativa de la variable independiente gestión pública con la dimensión atención de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021; según la prueba estadística se encontró un valor de 0.963, por consiguiente, existe una relación positiva perfecta. La significancia encontrada fue de 0,000 siendo menor que la significancia teórica, que fue 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional de Pasco que, deben mejorar las tramitaciones administrativas, pues no será posible que la gestión alcance sus objetivos si los procesos no funcionan de manera adecuada, porque si los procesos no funcionan, entonces se pierde la finalidad de la gestión que busca ser un Estado al servicio de las personas, ahora pues, será necesario coordinar eficientemente cada proceso de la entidad.

Segunda: Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional de Pasco que, a fin de brindar seguridad a los usuarios implementen políticas de transparencia, para que la ciudadanía tenga una mayor visión del ejercicio de las funciones gubernamentales, toda vez que los funcionarios y servidores públicos están en la obligación de cumplir con sus deberes de manera conjunta.

Tercera: Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional de Pasco que puedan emplear de manera racional los recursos estatales, con el propósito de proveer a los usuarios que lo requieran, un costo mínimo pero que tenga un estándar de calidad idóneo y en cantidades que permitan que el bienestar sea a nivel social.

REFERENCIAS

- Ali, O., Soar, J., & Shrestha, A. (2018). Perceived potential for value creation from cloud computing: a study of the Australian regional government sector. *Behaviour & Information Technology*, 37(12), 1157–1176.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2018.1488991>
- Arenas, F. (2017). Análisis de la eficiencia de los consistorios de la provincia de Sevilla mediante DEA: propuestas para una gestión pública sostenible. Recuperado el 18 de octubre de 2021 de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/65543/TFG_Felipe%20Javier%20Arenas%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias-Gómez, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. [fecha de Consulta 3 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0002-5151.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arrunátegui, S. & Bravo, I. (2018). Calidad del servicio con actitudes para la atención de los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cap. Fap “José Abelardo Quiñones Gonzales” Tumbes, 2015. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7845/BC-3245%20ARRUNATEGUI%20LAVALLE-BRAVO%20TINEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atiaga, A. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. Recuperado el 19 de octubre de 2021 <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>
- Ayme, Y. (2019). La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36619/Ayme_EY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bayona, M. (2018). Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias Jhomeron S.A, Comas, 2018. [Tesis de grado. Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19393/Bayona_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beramendi, M., Delfino, G. & Zubieta, E. (2016). Confianza Institucional y Social: una relación insoslayable. [Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358945983005>

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación – administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3.a ed.). Colombia: Pearson

Bubbico, A., Elkind, J. A., & Okolikj, M. (2017). Quality of government and regional competition: A spatial analysis of subnational regions in the European Union. *European Journal of Political Research*, 56(4), 887–911. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12211>

Carruitero Lecca, F. (2014). *Introducción a la Metodología de la Investigación Jurídica*. Perú: San Bernardo.

Centro de Investigación y Docencias Económicas. Volumen temático 2021. Segundo número temático sobre corrupción administrativa: ¿qué sabemos veinte años después? *Gestión y Política Pública*. 30(3) <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v30i3>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? Argentina: Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Daniels, K. M., Yorlets, R. R., Flath-Sporn, S., Labow, B. I., M.D., Heald, R. R., & Taghinia, A. H., M.D. (2017). Physician Courtesy and Patient Satisfaction in a

- Pediatric Plastic and Oral Surgery Department. *Journal of Healthcare Management*, 62(3), 211-221. <http://dx.doi.org/10.1097/JHM-D-16-00002>
- De la Garza, D. J., Yllán, E., Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>
- Delgado, Bautista & Ruelas (2018). Evaluación de la Gestión Pública, y la gobernabilidad democrática, por la población, de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018. Recuperado el 18 de octubre de 2021 de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4899>
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Reporte N° 4 La Corrupción en el Perú: retos y desafíos en la implementación del modelo de integridad*. https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-pais-sin-corrupcion/
- DeRiviere, L., Wranik, W. D., & Grace, J. (2021). Gender and public sector careers: The motivations of Master of Public Administration students. *Canadian Public Administration*, 64(3), 360+. <https://link.gale.com/apps/doc/A681308357/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=a7a74088>
- Di Mascio, F., Natalini, A. & Cacciatore, F. (17 de julio 2020). Public Administration and Creeping Crises: Insights From COVID-19 Pandemic in Italy. *American Review of Public Administration* 2020, Vol. 50(6-7). 621–627. <https://doi.org/10.1177/0275074020941735>
- Dora, Y. M., Sucahy, M. G., Nur, N. F., Zaphira, K. S., Yuniar, T. E., & Damayanti, R. (2021). Analysis Of E-Service Quality, Facilities, And Prices on Customer Satisfaction PT. KCI Bandung. *Review of International Geographical Education Online*, 11(3), 1585–1595. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.3.153>
- Duran, M. (2019). Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53268/Duran_BM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gianella, C., Gideon, J., & Romero, M. J. (2021). What does COVID-19 tell us about the Peruvian health system? *Canadian Journal of Development Studies*, 42(1-2), 55-67. <http://dx.doi.org/10.1080/02255189.2020.1843009>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el 26 de octubre de 2021 de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Hernández, P. (2018) La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. Santa Patricia, Colombia.

Huanchaco, M. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco_M.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INEI (2020). Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia, y confianza en las instituciones. Recuperado el 26 de octubre de 2021 de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

Italian Ministry of Economy and Finance. (2020). Economic and financial document 2020. <https://www.contoannuale.mef.gov.it/>

Javed, S., Rashidin, M. S., & Jian, W. (2021). Predictors and outcome of customer satisfaction: moderating effect of social trust and corporate social responsibility. *Future Business Journal*, 7(1), NA. Javed et al. *Futur Bus J* (2021) 7:12. <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00055-y>

- Krukowski, K., Raczynska, M., & Escher, I. (2021). Change Management Success Factors in Polish Public Administration. *European Research Studies*, 24(S3), 303+. <https://link.gale.com/apps/doc/A678275660/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=44f2a3fa>
- Linares, E. (2019). Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021. Recuperado el 18 de octubre de 2021 de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4674/TM%20AD-Gp%20L65%202019%20-%20Linarez%20Melendez%20Edgardo%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lim, S. Y., Harun, U. B., Gobil, A. R., Mustafa, N. A., Zahid, N. A., Amin-Nordin, S., Ariffin, U. K. M., Jamaluddin, T. Z. M. T., Mohamed, N. A., Zulkefli, N. A. M., & Shohaimi, S. (2021). Measuring customer satisfaction on the cleanliness of food premises using fuzzy conjoint analysis: A pilot test. *PLoS ONE*, 16(9). <https://link.gale.com/apps/doc/A673946903/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=1b6585dd>
- Lin, F.-H., Tsai, S.-B., Lee, Y.-C., Hsiao, C.-F., Zhou, J., Wang, J., & Shang, Z. (2017). Empirical research on Kano's model and customer satisfaction. *PLoS ONE*, 12(9). <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0183888>
- Mamani, K. & Mamani, M. (2018). Comunicación efectiva para fortalecer los vínculos con los pobladores en el uso del gas natural y mejorar su calidad de vida en Arequipa Metropolitana segundo semestre del 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9300/CCmacoka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (julio de 2021). Peru sustainable bond framework. https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivosdescarga/Peru_Sustainable_Bond_Framework.pdf

Ministerio de Salud. (2020). REUNIS – Repositorio Único Nacional de Información en Salud.

https://www.minsa.gob.pe/reunis/recursos_salud/index_camias_hospitalarias.asp

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Recuperado el 26 de octubre de 2021 <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didacticametodologia-de-la-investigacion.pdf>

Pliscoff, C. (2019) Ethics and Public Administration in Latin America. In: Farazmand A. (eds) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_2675-2

Presidencia del Consejo de Ministros. (2010). Decreto Supremo N.º 025-2010-PCM. Perú. Recuperado el 6 de noviembre del 2021 de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292319-025-2010-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros (2014). Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>

Quiroz Torrealva, G. M. (2018). *Recursos Humanos y la Política del Gobierno Regional*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29531>

Rodríguez, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018. Recuperado el 18 de octubre de 2021 de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35658/rodriguez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosales, Y. (2018). La Modernización De La Gestión Pública y su Influencia Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2017. Recuperado el 22 de octubre del 2021 de

<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4068/PMGP00027R84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rueda, S. (2018). La gestión pública y la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional del Cusco, periodo 2016. Recuperado el 22 de octubre de 2021 de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3050/TM%20AD-Gp%204388%20R1%20-%20Rueda%20Luna%20Sharlyn%20Raissa.pdf?sequence=1&isA>

Sanatigar, H., Mehraban, H. P., & Gholamzadeh, D. (2017). Identifying organizational agility and leadership dimensions using Delphi technique and factor analysis: An investigation among public sector pension funds (PSPFs) in Iran. *International Journal of Public Leadership*, 13(4), 276-294. <http://dx.doi.org/10.1108/IJPL-01-2017-0005>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?isAllowed=y>

Sánchez, F. & Liendo, N. (2020). Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Recuperado el 22 de octubre de 2021 de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1405>

Santos, G. M., de Moura, F. Q., & da Silva, C. M. (2019, January-April). Satisfação dos usuários atendidos pela farmácia básica do sus no município de agudo--rs /user satisfaction at a sus primary pharmacy in the city of agudors. *Revista de Gestao em Sistemas de Saude*, 8(1), 26+. <https://link.gale.com/apps/doc/A669169934/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=92869f9c>

Sepúlveda, M. (2021). A reforma administrativa e a capacidade estatal no Brasil e na Venezuela em análise comparada. *Revista de Estudos Latinoamericanos*, volumen 73, 41-67. <http://dx.doi.org/10.22201/cialc.24486914e.2021.73.57256>

- Stock, R. M., & Bednarek, M. (2014). As they sow, so shall they reap: customers' influence on customer satisfaction at the customer interface. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 42(4), 400+. <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-013-0355-4>
- Soares, R. F., & Filho, E. R. G. (2021). Anti-Corruption Enforcement and Organizations: A Narrative Review/Enforcement Anticorrupcao e Organizacoes: Uma Revisao Narrativa. *RAC - Revista de Administracao Contemporanea*, 25(6), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A663469404/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=751d993f>
- Tarmidi, D., Yunus, O. F., Maykin, R., Zahratunnisa, S., Hidayat, R. F. R., Nurfauziah, D. H., & Saudi, M. H. (2021). The Effect of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction during Covid 19 (Survey of Tokopedia App Users in Bandung 2021). *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 2348–2353. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.134>
- Te-Shyang Tan, Tung-Liang Chen, & Pao Hui Yang. (2017). User Satisfaction and Loyalty in a Public Library Setting. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 45(5), 741–756. <https://doi.org/10.2224/sbp.5999>
- Vegas, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Revista Latinoamericana*, 48, 155-172. Recuperado el 28 de octubre de 2021 de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v16n48/0718-6568-polis-16-48-00155.pdf>
- Voroniuc, I. (2017). New Tendencies In Public Administration Development-Complexity Of Public Administration In The Liability Area. *Union of Jurists of Romania.Law Review*, li <https://www.proquest.com/scholarly-journals/new-tendencies-public-administration-development/docview/2249943136/se-2?accountid=37408>
- World Bank. (2021). *World Bank Annual Report 2021, from crisis to green, resilient, and inclusive recovery*. <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report#anchor-annual>

- Xi Chen, Erya Xia, & Wen Jia. (2020). Utilisation Status and User Satisfaction of Online Education Platforms. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(19), 154–170. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i19.17415>
- Zurga, G. (2018). Project Management in Public Administration. TPM--Total Project Management Maturity Model. The case of Slovenian Public Administration. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, (53), 144+. <http://dx.doi.org/10.24193/tras.53E>.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Tema de investigación: “Gestión Pública y su relación en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		.	
¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021	La gestión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	VARIABLE 1 Gestión Pública DIMENSIONES DE LA V1 Dimensión 1: Gestión Pública Moderna Dimensión 2: Estado al Servicio de las Personas	Enfoque Cuantitativo Nivel de investigación Descriptivo y Explicativo Tipo de investigación Básica Diseño de la investigación No experimental de corte transversal	Usuarios de los servicios que brinda el Gobierno Regional de Pasco 2021
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2 Satisfacción del usuario DIMENSIONES DE LA V2 Dimensión 1: Seguridad Dimensión 2: Capacidad de Respuesta Dimensión 3: Atención al usuario	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario	
PE1: ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021? PE2: ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021? PE3: ¿Cuál es la relación entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la	OE1: Determinar la relación entre la gestión pública y la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. OE2: Determinar la relación entre la gestión pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. OE3: Determinar la relación entre la gestión pública y la atención de la satisfacción del	HE1: Gestión pública se relaciona significativamente en la seguridad de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. HE2: Gestión pública se relaciona significativamente en la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021. HE3: Gestión pública se relaciona significativamente en la atención de la satisfacción del			

satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021			
--	---	--	--	--	--

Anexo 02: Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión Pública

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Gestión Pública Moderna	Planeamiento Estratégico	1 - 3	Escala ordinal de Likert	Deficiente	Deficiente
	Presupuesto por Resultado	4 - 7			
	Gestión de Programas y proyectos	8 - 11			
	Monitoreo y Evaluación	12 - 15			
Estado al Servicio De las Personas	Orientado al ciudadano	16 - 18	Nunca (1)	Poco eficiente	Poco eficiente
	Eficiente	19 - 21	Casi nunca (2)	31 - 55	75 - 117
		22 - 25	A veces (3)		
	Unitario y Descentralizado	26 - 29	Casi siempre (4)	Eficiente	118 - 160
		30 - 32	Siempre (5)		
	Inclusivo Abierto				

Fuente: autoría propia, elaborado sobre la base de Rueda (2018) y la PCM (2021).

Anexo 03: Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Valores y rangos	Nivel y rango de la variable
Seguridad	Confiabilidad institucional	1 - 3	Escala ordinal de Likert	Deficiente 7 - 15	Deficiente 26 – 61
	Transparencia	4 - 7			
Capacidad de respuesta	Cooperación entre el personal	8 - 11	Nunca (1)	Poco eficiente 16 - 25	Poco eficiente 62 – 88
	Simplificación Administrativa	12 - 14	Casi nunca (2)	Eficiente 26 - 35	Eficiente 89 – 130
Atención	Cortesía del personal	15 - 17	A veces (3)		
		18 - 22	Casi siempre (4)		
	Canales de atención	23 – 26	Siempre (5)		
	Asistencia				

Fuente: autoría propia, elaborado sobre la base de Huanchaco (2017).

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión Pública

Definida como aquel campo de estudio y el conjunto de investigaciones que se enfocan en analizar a la Administración Pública en lo que concierne a su organización. Y, antes de atender a las demandas sociales o procedimientos administrativos que se requieren como entidades gubernamentales que son, primero se derivan internamente las actividades éticas, económicas y técnicas (Ruedas, 2018).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Gestión pública moderna

"Gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan-en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos" (PCM, 2021).

Dimensión 2: Estado al servicio de las personas

"Implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos" (PCM, 2021).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción del usuario

Definida como la respuesta que proviene de una interacción que se tuvo con un servicio en un determinado momento. (Huanchaco, 2017).

Dimensiones de las variables:

Seguridad

Méndez, J. (2013) señala que los consumidores deben sentir que el servicio que se les otorga no presente peligros o riesgos. Y mucho menos dudar de la buena fe de la asistencia. (Arrunátegui y Bravo, 2018).

Capacidad de respuesta

Bayona (2018), citando a Innovar (2005), explica que la capacidad de respuesta es la disposición que se tiene con el propósito de orientar a los clientes dándoles un servicio en la mayor brevedad. Es decir, implica cumplir los compromisos dentro de un tiempo corto.

Atención al usuario

Para brindar buena atención al usuario, el Estado tendrá que ejecutar políticas y realizar acciones que respondan a las necesidades de su población (eficiencia, buen trato, información de calidad, prestación oportuna, un trato amable y confiable). Además, no basta con brindar buen servicio, sino también es importante interiorizar la gestión interna administrativa para poder impactar al ciudadano, en tanto que todos tienen derecho a solicitar o efectuar un servicio del Estado. (Jiménez, 2013, p. 5 citado en Ayme, 2019).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Pública

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión Pública Moderna	Planeamiento Estratégico	1 a 3	15 al 30 (deficiente) 31 al 55 (poco eficiente) 56 al 75 (eficiente)
	Presupuesto por Resultado	4 a 7	
	Gestión de Programas y proyectos	8 a 11	
	Monitoreo y Evaluación	12 a 15	
Estado al Servicio de las Personas	Orientado al ciudadano	16 al 18	17 al 37 (Deficiente) 38 al 60 (Poco eficiente) 61 al 85 (eficiente)
	Eficiente	19 al 21	
	Unitario y Descentralizado	22 al 25	
	Inclusivo	26 al 29	
	Abierto	30 al 32	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Seguridad	Confiabledad institucional	1 a 3	7 al 15 (Deficiente) 16 al 25 (Poco eficiente) 26 al 35 (eficiente)
	Transparencia	4 a 7	
Capacidad de respuesta	Cooperación entre el personal	8 a 11	7 al 15 (Deficiente) 16 al 25 (Poco eficiente) 26 al 35 (eficiente)
	Simplificación Administrativa	11 a 14	
Atención al usuario	Cortesía del personal	15 a 17	12 al 25 (Deficiente) 26 al 40 (Poco eficiente) 41 al 60 (eficiente)
	Canales de atención	18 a 22	
	Asistencia	23 a 26	

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(ita): Ayala Cristobal Patricia Melody

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión Pública y su relación en la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Isaac Klinten Martínez Condezo
D.N.I: 71256936

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION PUBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN PÚBLICA MODERNA							
1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad	X		X		X		
2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región	X		X		X		
3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios.	X		X		X		
4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos	X		X		X		
5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos	X		X		X		
6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región	X		X		X		
7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos	X		X		X		
8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente	X		X		X		
9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional de Pasco es viable	X		X		X		
10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente	X		X		X		
11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región	X		X		X		
12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales	X		X		X		
13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región	X		X		X		
14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos	X		X		X		
15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión	X		X		X		
	ESTADO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano	X		X		X		
17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo	X		X		X		
18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía	X		X		X		
19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público	X		X		X		
20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional	X		X		X		

21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras	X		X		X	
22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión	X		X		X	
23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas	X		X		X	
24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades	X		X		X	
25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales	X		X		X	
26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables	X		X		X	
27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo	X		X		X	
28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes	X		X		X	
29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad	X		X		X	
30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional de Pasco toman en cuenta las demandas de la población	X		X		X	
31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo	X		X		X	
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

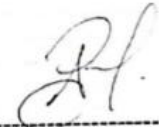
Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Patricia Melody Ayala Cristobal** **DNI: 71605402**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Publica**

03 de noviembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Patricia Melody Ayala Cristobal

Escaneado con CamScanner

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SEGURIDAD							
1	Los funcionarios del gobierno regional de Pasco tienen una actitud ética profesional	X		X		X		
2	Como usuario confía en las autoridades que lo gobiernan	X		X		X		
3	El gobierno regional de Pasco cuenta con el respaldo de la población	X		X		X		
4	El gobierno regional anuncia sobre las obras y proyectos que realizan periódicamente a los usuarios	X		X		X		
5	El gobierno informa a los usuarios sobre los gastos en la ejecución de obras en su portal web	X		X		X		
6	Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el plazo debido	X		X		X		
7	Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por omisión a la información	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los funcionarios y servidores realizan una labor en conjunto en sus funciones	X		X		X		
9	La información requerida de otra área es atendida a la brevedad	X		X		X		
10	La información requerida por otra área es entregada en forma completa	X		X		X		
11	Las dificultades para atender las solicitudes de información son subsanadas con la colaboración de otras áreas	X		X		X		
12	Los servidores de la entidad optimizan el tiempo con los trámites de las gestiones administrativas	X		X		X		
13	El gobierno proporciona capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano	X		X		X		
14	La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios que se brinda a los usuarios	X		X		X		
	ATENCIÓN AL USUARIO							
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe un trato cortés y amable del personal del gobierno regional	X		X		X		
16	Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	La entidad atiende al ciudadano de manera rápida, y ordenada	X		X		X		
18	El canal de atención al usuario vía telefónica es efectivo	X		X		X		
19	La Mesa de Partes Virtual se comunica a la brevedad con el usuario	X		X		X		
20	El gobierno regional de Pasco cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios	X		X		X		
21	La entidad cuenta con una plataforma de recepción de quejas, reclamos del usuario	X		X		X		
22	La entidad realiza periódicamente el mantenimiento de sus instalaciones de atención al usuario	X		X		X		
23	El personal que lo atiende tiene compromiso con la entidad	X		X		X		

24	Los funcionarios y servidores públicos dan una correcta asistencia al usuario en sus procedimientos administrativos	X		X		X	
25	Recibe información efectiva cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional	X		X		X	
26	Alguna vez ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que lo atendió en la entidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

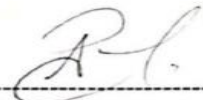
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Patricia Melody Ayala Cristobal DNI: 71605402

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

03 de noviembre de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Patricia Melody Ayala Cristobal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(ita): Suarez Riva Anali Celia

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión Pública y su relación en la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma
Isaac Clinton Martínez Condezo
D.N.I: 71256936

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
SEGURIDAD								
1	Los funcionarios del gobierno regional de Pasco tienen una actitud ética profesional	X		X		X		
2	Como usuario confía en las autoridades que lo gobiernan	X		X		X		
3	El gobierno regional de Pasco cuenta con el respaldo de la población	X		X		X		
4	El gobierno regional anuncia sobre las obras y proyectos que realizan periódicamente a los usuarios	X		X		X		
5	El gobierno informa a los usuarios sobre los gastos en la ejecución de obras en su portal web	X		X		X		
6	Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el plazo debido	X		X		X		
7	Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por omisión a la información	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los funcionarios y servidores realizan una labor en conjunto en sus funciones	X		X		X		
9	La información requerida de otra área es atendida a la brevedad	X		X		X		
10	La información requerida por otra área es entregada en forma completa	X		X		X		
11	Las dificultades para atender las solicitudes de información son subsanadas con la colaboración de otras áreas	X		X		X		
12	Los servidores de la entidad optimizan el tiempo con los trámites de las gestiones administrativas	X		X		X		
13	El gobierno proporciona capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano	X		X		X		
14	La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios que se brinda a los usuarios	X		X		X		
ATENCIÓN AL USUARIO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe un trato cortés y amable del personal del gobierno regional	X		X		X		
16	Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	La entidad atiende al ciudadano de manera rápida, y ordenada	X		X		X		
18	El canal de atención al usuario vía telefónica es efectivo	X		X		X		
19	La Mesa de Partes Virtual se comunica a la brevedad con el usuario	X		X		X		
20	El gobierno regional de Pasco cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios	X		X		X		
21	La entidad cuenta con una plataforma de recepción de quejas, reclamos del usuario	X		X		X		
22	La entidad realiza periódicamente el mantenimiento de sus instalaciones de atención al usuario	X		X		X		
23	El personal que lo atiende tiene compromiso con la entidad	X		X		X		

24	Los funcionarios y servidores públicos dan una correcta asistencia al usuario en sus procedimientos administrativos	X		X		X	
25	Recibe información efectiva cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional	X		X		X	
26	Alguna vez ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que lo atendió en la entidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Anali Celia Suarez Rivera** **DNI: 73346321**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

03 de noviembre de 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anali Celia Suarez Rivera

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION PUBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN PÚBLICA MODERNA							
1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad	X		X		X		
2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región	X		X		X		
3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios.	X		X		X		
4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos	X		X		X		
5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos	X		X		X		
6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región	X		X		X		
7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos	X		X		X		
8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente	X		X		X		
9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional de Pasco es viable	X		X		X		
10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente	X		X		X		
11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región	X		X		X		
12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales	X		X		X		
13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región	X		X		X		
14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos	X		X		X		
15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión	X		X		X		
	ESTADO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS							
16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano	X		X		X		
17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo	X		X		X		
18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía	X		X		X		
19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público	X		X		X		
20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional	X		X		X		

21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras	X		X		X		
22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión	X		X		X		
23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas	X		X		X		
24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades	X		X		X		
25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales	X		X		X		
26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables	X		X		X		
27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo	X		X		X		
28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes	X		X		X		
29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad	X		X		X		
30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional de Pasco toman en cuenta las demandas de la población	X		X		X		
31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo	X		X		X		
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Anali Celia Suarez Rivera** DNI: **73346321**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

03 de noviembre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anali Celia Suarez Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Meneses La Riva Monica Elisa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.


Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión Pública y su relación en la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Isaac Klinton Martínez Condezo
D.N.I: 71256936

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION PUBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN PÚBLICA MODERNA							
1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad	X		X		X		
2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región	X		X		X		
3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios	X		X		X		
4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos	X		X		X		
5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos	X		X		X		
6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región	X		X		X		
7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos	X		X		X		
8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente	X		X		X		
9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional de Pasco es viable	X		X		X		
10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente	X		X		X		
11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región	X		X		X		
12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales	X		X		X		
13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región	X		X		X		
14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos	X		X		X		
15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión	X		X		X		
	ESTADO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano	X		X		X		
17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo	X		X		X		
18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía	X		X		X		
19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público	X		X		X		

20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional	X		X		X	
21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras	X		X		X	
22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión	X		X		X	
23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas	X		X		X	
24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades	X		X		X	
25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales	X		X		X	
26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables	X		X		X	
27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo	X		X		X	
28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes	X		X		X	
29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad	X		X		X	
30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional de Pasco toman en cuenta las demandas de la población	X		X		X	
31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo	X		X		X	
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Monica Elisa Meneses La Riva

DNI:09429302

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de noviembre de 2021



 Monica Elisa Meneses La Riva

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SEGURIDAD							
1	Los funcionarios del gobierno regional de Pasco tienen una actitud ética profesional	X		X		X		
2	Como usuario confía en las autoridades que lo gobiernan	X		X		X		
3	El gobierno regional de Pasco cuenta con el respaldo de la población	X		X		X		
4	El gobierno regional anuncia sobre las obras y proyectos que realizan periódicamente a los usuarios	X		X		X		
5	El gobierno informa a los usuarios sobre los gastos en la ejecución de obras en su portal web	X		X		X		
6	Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el plazo debido	X		X		X		
7	Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por omisión a la información	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los funcionarios y servidores realizan una labor en conjunto en sus funciones	X		X		X		
9	La información requerida de otra área es atendida a la brevedad	X		X		X		
10	La información requerida por otra área es entregada en forma completa	X		X		X		
11	Las dificultades para atender las solicitudes de información son subsanadas con la colaboración de otras áreas	X		X		X		
12	Los servidores de la entidad optimizan el tiempo con los trámites de las gestiones administrativas	X		X		X		
13	El gobierno proporciona capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano	X		X		X		
14	La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios que se brinda a los usuarios	X		X		X		
	ATENCIÓN AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe un trato cortés y amable del personal del gobierno regional	X		X		X		
16	Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	La entidad atiende al ciudadano de manera rápida, y ordenada	X		X		X		
18	El canal de atención al usuario vía telefónica es efectivo	X		X		X		
19	La Mesa de Partes Virtual se comunica a la brevedad con el usuario	X		X		X		
20	El gobierno regional de Pasco cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios	X		X		X		
21	La entidad cuenta con una plataforma de recepción de quejas, reclamos del usuario	X		X		X		
22	La entidad realiza periódicamente el mantenimiento de sus instalaciones de atención al usuario	X		X		X		
23	El personal que lo atiende tiene compromiso con la entidad	X		X		X		

24	Los funcionarios y servidores públicos dan una correcta asistencia al usuario en sus procedimientos administrativos	X		X		X	
25	Recibe información efectiva cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional	X		X		X	
26	Alguna vez ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que lo atendió en la entidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Monica Elisa Meneses La Riva

DNI:09429302

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de noviembre de 2021



 Monica Elisa Meneses La Riva



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Guisseppi Paul Morales Cauti

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

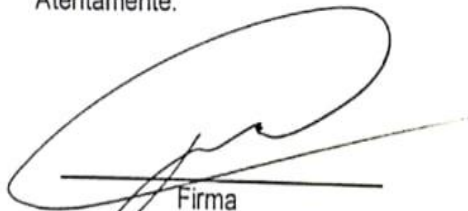
Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión Pública y su relación en la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Isaac Klinton Martínez Condezo
D.N.I: 71256936

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SEGURIDAD							
1	Los funcionarios del gobierno regional de Pasco tienen una actitud ética profesional	X		X		X		
2	Como usuario confía en las autoridades que lo gobiernan	X		X		X		
3	El gobierno regional de Pasco cuenta con el respaldo de la población	X		X		X		
4	El gobierno regional anuncia sobre las obras y proyectos que realizan periódicamente a los usuarios	X		X		X		
5	El gobierno informa a los usuarios sobre los gastos en la ejecución de obras en su portal web	X		X		X		
6	Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el plazo debido	X		X		X		
7	Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por omisión a la información	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los funcionarios y servidores realizan una labor en conjunto en sus funciones	X		X		X		
9	La información requerida de otra área es atendida a la brevedad	X		X		X		
10	La información requerida por otra área es entregada en forma completa	X		X		X		
11	Las dificultades para atender las solicitudes de información son subsanadas con la colaboración de otras áreas	X		X		X		
12	Los servidores de la entidad optimizan el tiempo con los trámites de las gestiones administrativas	X		X		X		
13	El gobierno proporciona capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano	X		X		X		
14	La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios que se brinda a los usuarios	X		X		X		
	ATENCIÓN AL USUARIO							
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe un trato cortés y amable del personal del gobierno regional	X		X		X		
16	Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	La entidad atiende al ciudadano de manera rápida, y ordenada	X		X		X		
18	El canal de atención al usuario vía telefónica es efectivo	X		X		X		
19	La Mesa de Partes Virtual se comunica a la brevedad con el usuario	X		X		X		
20	El gobierno regional de Pasco cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios	X		X		X		
21	La entidad cuenta con una plataforma de recepción de quejas, reclamos del usuario	X		X		X		
22	La entidad realiza periódicamente el mantenimiento de sus instalaciones de atención al usuario	X		X		X		
23	El personal que lo atiende tiene compromiso con la entidad	X		X		X		

24	Los funcionarios y servidores públicos dan una correcta asistencia al usuario en sus procedimientos administrativos	X		X		X	
25	Recibe información efectiva cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional	X		X		X	
26	Alguna vez ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que lo atendió en la entidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guisseppi Paul Morales Cauti DNI:09634461

Especialidad del validador: Abogado con grado de Doctor, asesor de proyecto y desarrollo de tesis

03 de noviembre de 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Guisseppi Paul Morales Cauti

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION PUBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN PÚBLICA MODERNA							
1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad	X		X		X		
2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región	X		X		X		
3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios	X		X		X		
4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos	X		X		X		
5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos	X		X		X		
6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región	X		X		X		
7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos	X		X		X		
8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente	X		X		X		
9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional de Pasco es viable	X		X		X		
10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente	X		X		X		
11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región	X		X		X		
12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales	X		X		X		
13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región	X		X		X		
14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos	X		X		X		
15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión	X		X		X		
	ESTADO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS							
16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano	X		X		X		
17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo	X		X		X		
18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía	X		X		X		
19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público	X		X		X		

20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional	X		X		X	
21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras	X		X		X	
22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión	X		X		X	
23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas	X		X		X	
24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades	X		X		X	
25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales	X		X		X	
26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables	X		X		X	
27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo	X		X		X	
28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes	X		X		X	
29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad	X		X		X	
30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional de Pasco toman en cuenta las demandas de la población	X		X		X	
31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo	X		X		X	
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guisseppi Paul Morales Cauti DNI:09634461

Especialidad del validador: Abogado con grado de Doctor, asesor de proyecto y desarrollo de tesis

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de noviembre de 2021



Guisseppi Paul Morales Cauti



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(ita): Panduro Ayra Mily Gisela.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación. El título de investigación es: Gestión Pública y su relación en la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Isaac Klinton Martínez Condezo
D.N.I: 71256936

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SEGURIDAD							
1	Los funcionarios del gobierno regional de Pasco tienen una actitud ética profesional	X		X		X		
2	Como usuario confía en las autoridades que lo gobiernan	X		X		X		
3	El gobierno regional de Pasco cuenta con el respaldo de la población	X		X		X		
4	El gobierno regional anuncia sobre las obras y proyectos que realizan periódicamente a los usuarios	X		X		X		
5	El gobierno informa a los usuarios sobre los gastos en la ejecución de obras en su portal web	X		X		X		
6	Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el plazo debido	X		X		X		
7	Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por omisión a la información	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los funcionarios y servidores realizan una labor en conjunto en sus funciones	X		X		X		
9	La información requerida de otra área es atendida a la brevedad	X		X		X		
10	La información requerida por otra área es entregada en forma completa	X		X		X		
11	Las dificultades para atender las solicitudes de información son subsanadas con la colaboración de otras áreas	X		X		X		
12	Los servidores de la entidad optimizan el tiempo con los trámites de las gestiones administrativas	X		X		X		
13	El gobierno proporciona capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano	X		X		X		
14	La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios que se brinda a los usuarios	X		X		X		
	ATENCIÓN AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe un trato cortés y amable del personal del gobierno regional	X		X		X		
16	Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	La entidad atiende al ciudadano de manera rápida, y ordenada	X		X		X		
18	El canal de atención al usuario vía telefónica es efectivo	X		X		X		
19	La Mesa de Partes Virtual se comunica a la brevedad con el usuario	X		X		X		
20	El gobierno regional de Pasco cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios	X		X		X		
21	La entidad cuenta con una plataforma de recepción de quejas, reclamos del usuario	X		X		X		
22	La entidad realiza periódicamente el mantenimiento de sus instalaciones de atención al usuario	X		X		X		
23	El personal que lo atiende tiene compromiso con la entidad	X		X		X		

24	Los funcionarios y servidores públicos dan una correcta asistencia al usuario en sus procedimientos administrativos	X		X		X	
25	Recibe información efectiva cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional	X		X		X	
26	Alguna vez ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que lo atendió en la entidad	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

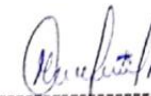
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mily Gisela Panduro Ayra DNI: 70804674

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

10 de noviembre de 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mily Gisela Panduro Ayra



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION PUBLICA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTIÓN PÚBLICA MODERNA							
1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad	X		X		X		
2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región	X		X		X		
3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios	X		X		X		
4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos	X		X		X		
5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos	X		X		X		
6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región	X		X		X		
7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos	X		X		X		
8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente	X		X		X		
9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional de Pasco es viable	X		X		X		
10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente	X		X		X		
11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región	X		X		X		
12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales	X		X		X		
13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región	X		X		X		
14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos	X		X		X		
15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión	X		X		X		
	ESTADO AL SERVICIO DE LAS PERSONAS							
16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano	X		X		X		
17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo	X		X		X		
18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía	X		X		X		
19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público	X		X		X		

20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional	X		X		X	
21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras	X		X		X	
22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión	X		X		X	
23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas	X		X		X	
24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades	X		X		X	
25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales	X		X		X	
26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables	X		X		X	
27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo	X		X		X	
28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes	X		X		X	
29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad	X		X		X	
30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional de Pasco toman en cuenta las demandas de la población	X		X		X	
31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo	X		X		X	
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mily Gisela Panduro Ayra DNI: 70804674

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

10 de noviembre de 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mily Gisela Panduro Ayra



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20489252270
Gobierno Regional de Pasco	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Mg. Pedro Ubaldo Polinar	DNI: 04348843

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Pública y su relación en la satisfacción del Usuario del Gobierno Regional de Pasco 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Klinton Isaac Martinez Condezo	DNI: 71256936

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Cerro de Pasco, 22 de diciembre de 2021.

 GOBIERNO REGIONAL PASCO

Mg. Carmen Patricia Soria Yeldivia
ASESOR DE GOBERNACIÓN

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Variable Gestión Pública

Coeficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

ÍTEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1
V DE AIKEN GENERAL						1.00

Para **Gestión Pública** el coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 32 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo

un resultado de 1.00, por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera VÁLIDO el instrumento para el área de aplicación.

Variable satisfacción del usuario

Coefficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

ÍTEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
V DE AIKEN GENERAL						1.00

Para **satisfacción del usuario** El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 26 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1.00, por lo que se considera que existe una fuerte*

consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera VÁLIDO el instrumento para el área de aplicación

Figuras del resultado descriptivo de la investigación

Figura 1

Resultados de la encuesta sobre la Gestión Pública del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

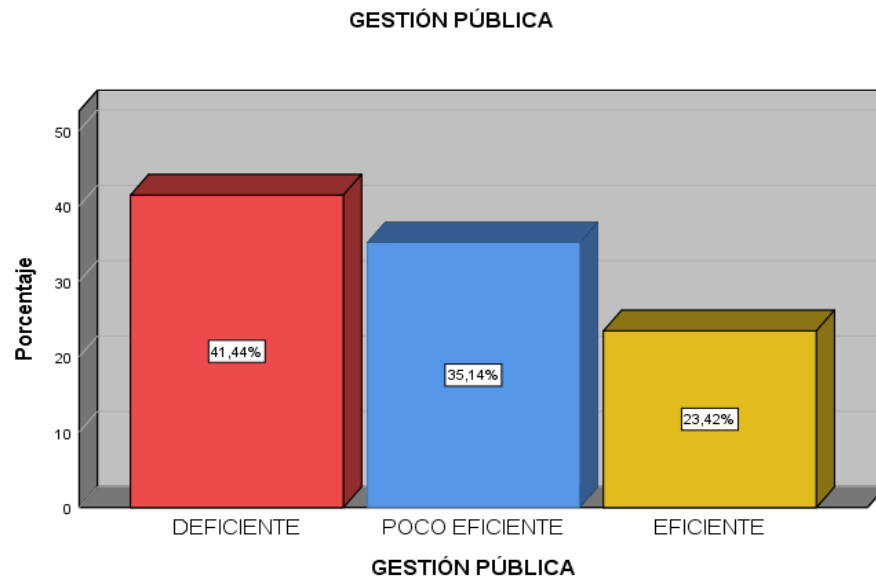


Figura 2

Resultados de la encuesta sobre la Gestión Pública Moderna del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

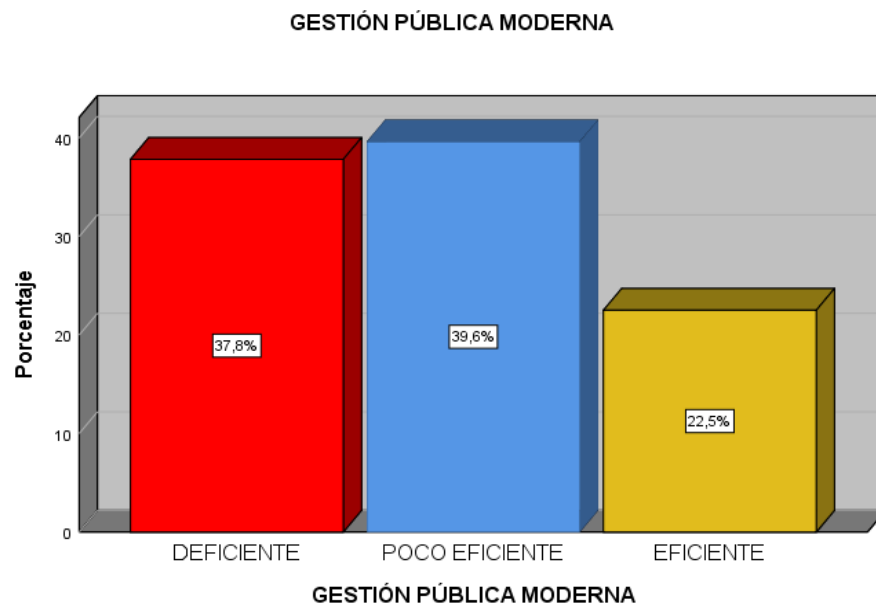


Figura 3

Resultados de la encuesta sobre el Estado al Servicio de las Personas del Gobierno Regional de Pasco, 2021

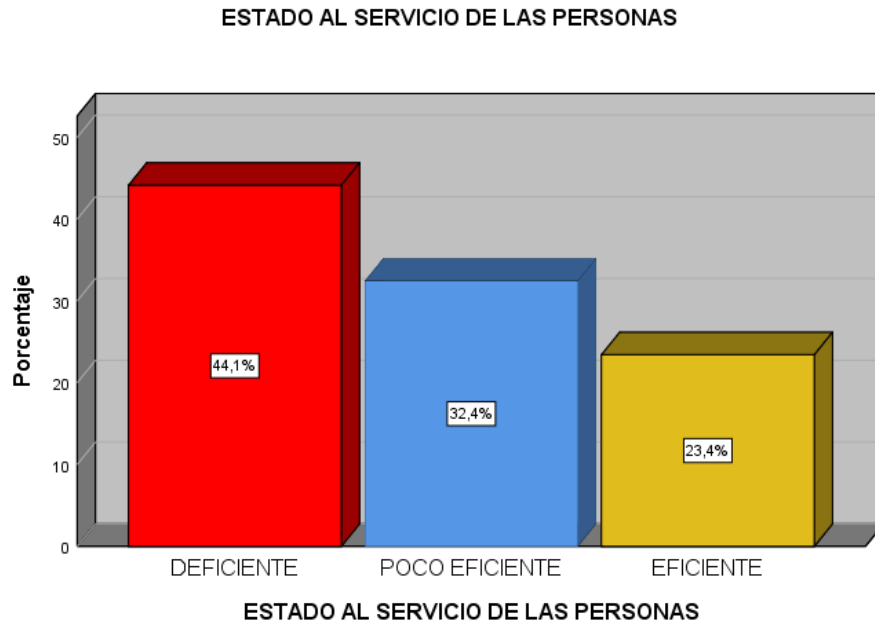


Figura 4

Resultados de la encuesta sobre la Satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

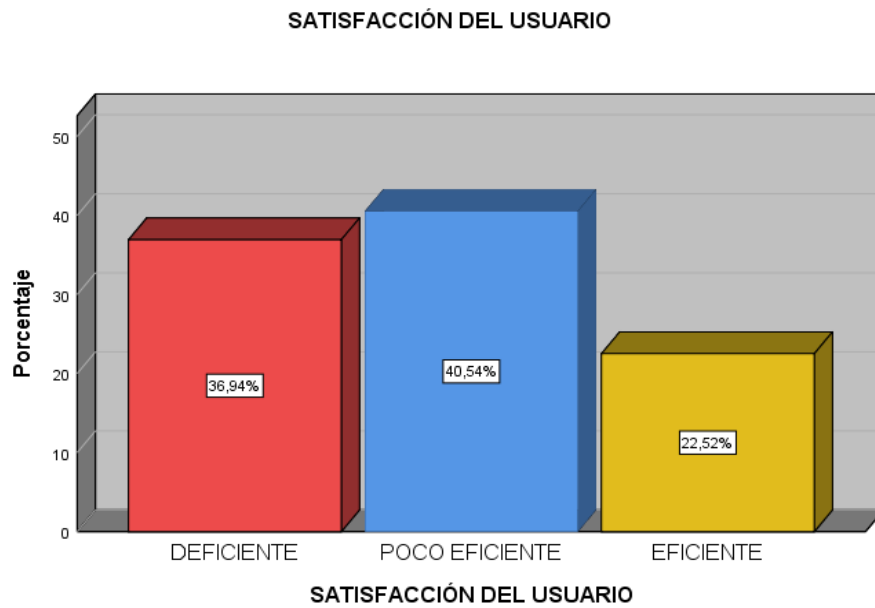


Figura 5

Resultados de la encuesta sobre la Seguridad del Gobierno Regional de Pasco, 2021

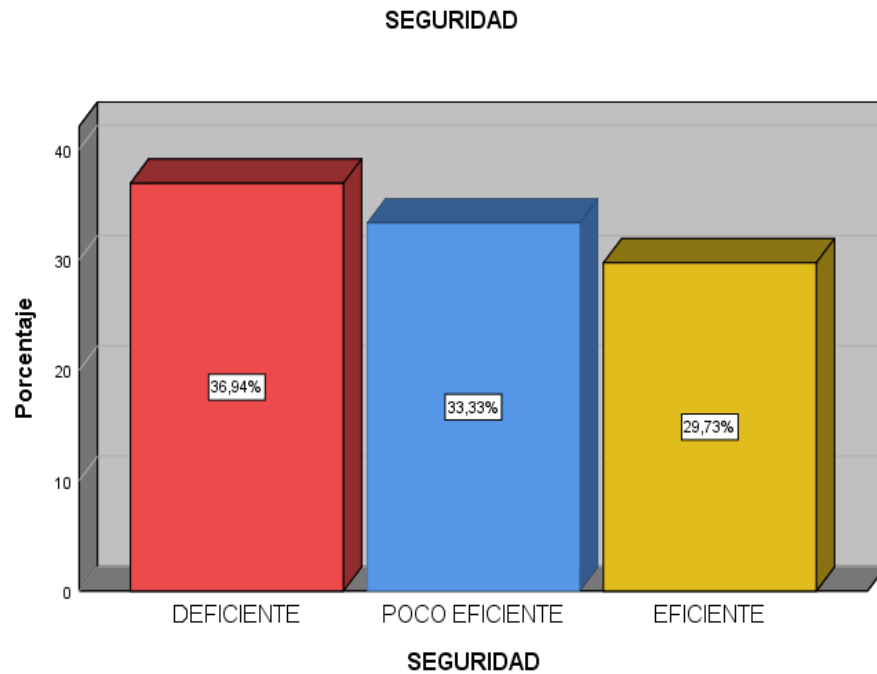


Figura 6

Resultados de la encuesta sobre la Capacidad de respuesta del Gobierno Regional de Pasco, 2021

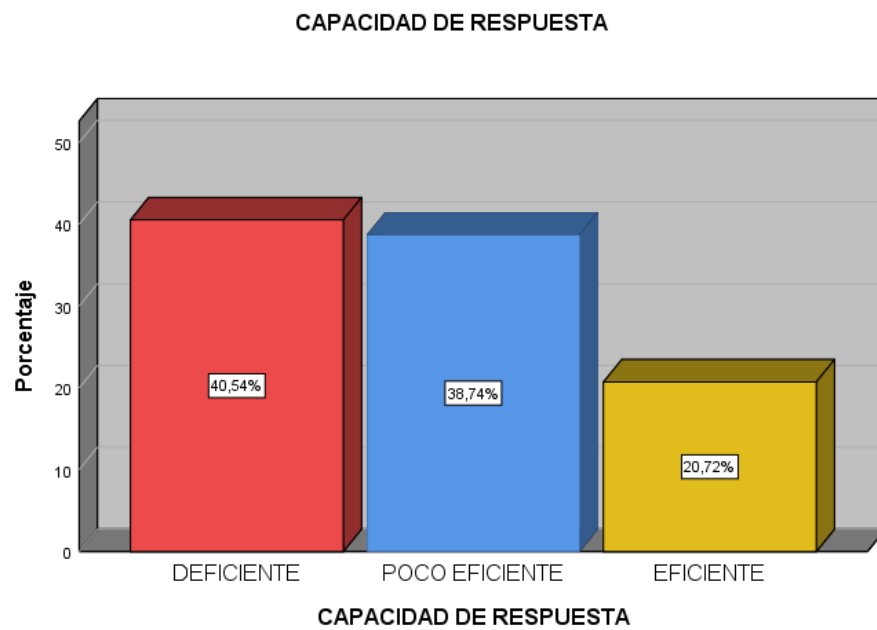
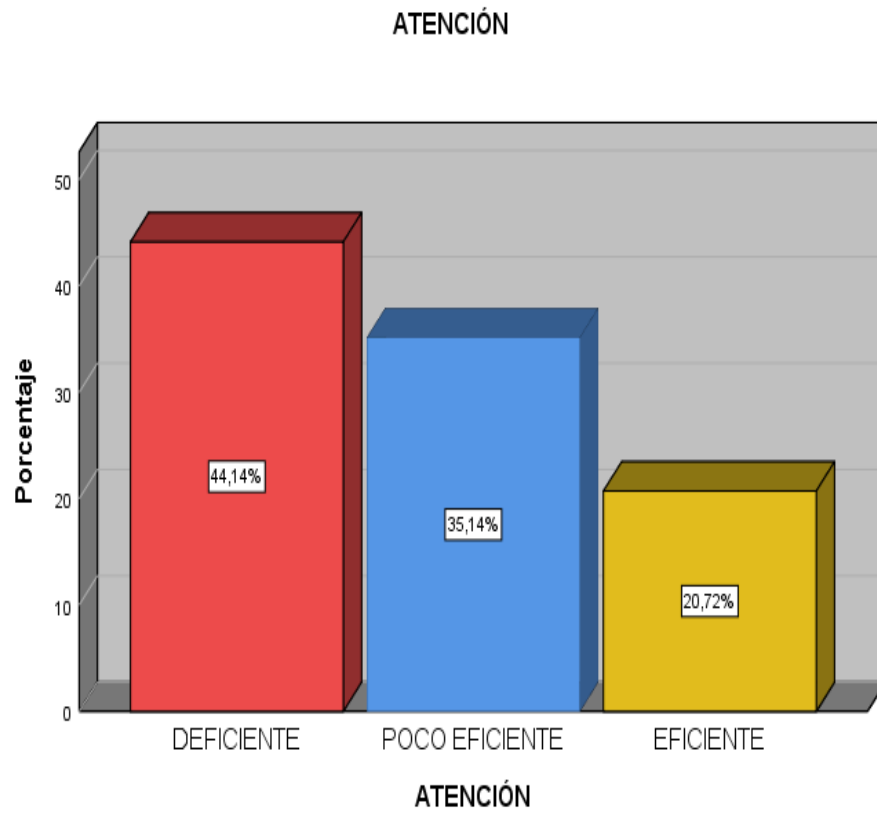


Figura 7

Resultados de la encuesta sobre la Atención del Gobierno Regional de Pasco, 2021.



	1	Los funcionarios del gobierno regional tienen acceso a las reuniones y gestión		X	
	4				
	7	El órgano de control interno actúa en la práctica con los resultados de los informes de la gestión		X	
	8				
	1	Las subvenciones del gobierno regional cubren los desplazamientos al extranjero			X
	1	La calidad de personal que opera en el Sistema regional garantiza el servicio público			X
	1	El gobierno regional promueve políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía		X	
	1	Las actividades de gobierno regional ejecutan sus planes sin incumplir los presupuestos			X
	2	Considero que las actividades regionales fomentan el crecimiento y equidad en el ámbito del tejido de gobierno regional			X
	2	Las actividades de gobierno regional garantizan la calidad de los datos			X
	2	El gobierno regional toma en cuenta los reclamos de las localidades para mejorar sus actuaciones en gestión			X
	2	El gobierno regional aborda los reclamos de los ciudadanos de forma rápida		X	
	2	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades		X	
	2	El gobierno regional cubre los proyectos impulsados por los actores provinciales y locales			X
	2	Para sacar adelante acciones de gobierno regional busca propuestas dirigidas a sectores vulnerables			X
	2	Las autoridades regionales promueven el presupuesto en localidades de menor tamaño			X
	2	Se desarrollan políticas públicas que permiten la implementación de proyectos con autoridades locales			X
	2	El gobierno regional busca implementar políticas de inclusión social para personas con discapacidad			X
	3	Considero que los recursos del gobierno regional de Puno están en cuenta los beneficios de la población		X	
	3				
	3	El gobierno regional recibe los reclamos de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo			X
	3	Las actividades locales en cuanto a educación			X
	3	actúan de otros gobiernos regionales			X

Relato a
Servicio
de las
Personas

USUARIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Valores				
		1	2	3	4	5
Seguridad	1. Los funcionarios del gobierno regional de Piura ofrecen una actitud ética profesional				X	
	2. Como usuario confío en los funcionarios que lo atienden		X			
	3. El gobierno regional de Piura cuenta con el respaldo de la población				X	
	4. El gobierno regional atiende sobre los temas y proyectos que interesan particularmente a los usuarios		X			
	5. El gobierno atiende esos asuntos como los gastos de la ejecución de obras en la zona rural				X	
	6. Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el primer nivel			X		
	7. Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por acciones a la información			X		
Capacidad de respuesta	8. Los funcionarios y servidores atienden una línea de atención de emergencia		X			
	9. La información requerida de la línea de atención es inmediata a la necesidad		X			
	10. La información requerida por otros ámbitos es entregada en forma oportuna			X		
	11. Los oficiales para darles las soluciones de información son capacitados con la participación de otros ámbitos			X		
	12. Los servidores de la entidad operan al menos con los niveles de los gobiernos provinciales				X	
	13. El gobierno promueve capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la información administrativa y el servicio al ciudadano			X	X	
	14. La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de sus procedimientos administrativos y los servicios que se presta a los usuarios		X			
Recursos	1. Existe un plan anual y anual del personal del gobierno regional			X		
	2. Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender los requerimientos de los usuarios				X	
	3. La entidad atiende al ciudadano de manera rápida y oportuna			X		
	4. El nivel de atención al usuario de la entidad es alto		X			
	5. La línea de Piura Virtual se conecta a la necesidad del usuario		X			
	6. El gobierno regional de Piura cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios				X	
	7. La entidad cuenta con una población de usuarios de zonas rurales, zonas de alto costo			X		
	8. La entidad realiza permanentemente el monitoreo de sus indicadores de atención al usuario		X			
	9. El personal que se atiende tiene competencias con la entidad			X		
	10. Los funcionarios y servidores atienden con una correcta conducta al usuario en sus procedimientos administrativos			X		
	11. Necesita información adicional cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional			X		
	12. Algunas veces ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que se atiende en la entidad				X	

¡AGRADECEROS SU PARTICIPACIÓN!

Cuestionario sobre Gestión Pública y su relación en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Pasco, 2021

Introducción: ¡Buen día! El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar datos para la elaboración de un proyecto de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo cual, instamos sinceridad en sus respuestas. Le agradecería leer atentamente la información y marcar con un aspa (X) la alternativa. Las opciones de respuestas son:

- 1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces
4: Casi siempre 5: Siempre

VARIABLE 1: GESTIÓN PÚBLICA							
DIMENSIÓN	PREGUNTAS		Valores				
			1	2	3	4	5
Gestión Pública Moderna	1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad					
	2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región					
	3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios.					
	4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos					
	5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos					
	6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región					
	7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos					
	8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente					
	9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional de Pasco es viable					
	10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente					
	11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región					
	12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales					

	13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región					
	14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos					
	15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión					
Estado al Servicio de las Personas	16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano					
	17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo					
	18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía					
	19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público					
	20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional					
	21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras					
	22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión					
	23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas					
	24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades					
	25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales					
	26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables					
	27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo					
	28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes					
	29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad					
	30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional de Pasco toman en cuenta las demandas de la población					
	31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo					
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales						

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
DIMENSIÓN	PREGUNTAS		Valores				
			1	2	3	4	5
Seguridad	1	Los funcionarios del gobierno regional de Pasco tienen una actitud ética profesional					
	2	Como usuario confía en las autoridades que lo gobiernan					
	3	El gobierno regional de Pasco cuenta con el respaldo de la población					
	4	El gobierno regional anuncia sobre las obras y proyectos que realizan periódicamente a los usuarios					
	5	El gobierno informa a los usuarios sobre los gastos en la ejecución de obras en su portal web					
	6	Las solicitudes de información sobre los gastos presupuestales son atendidas en el plazo debido					
	7	Existen denuncias contra las autoridades del gobierno regional por omisión a la información					
Capacidad de respuesta	8	Los funcionarios y servidores realizan una labor en conjunto en sus funciones					
	9	La información requerida de otra área es atendida a la brevedad					
	10	La información requerida por otra área es entregada en forma completa					
	11	Las dificultades para atender las solicitudes de información son subsanadas con la colaboración de otras áreas					
	12	Los servidores de la entidad optimizan el tiempo con los trámites de las gestiones administrativas					
	13	El gobierno proporciona capacitaciones al personal con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de la simplificación administrativa y el servicio al ciudadano					
	14	La entidad pública realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios que se brinda a los usuarios.					
Atención	15	Recibe un trato cortés y amable del personal del gobierno regional					
	16	Se cuenta con el personal adecuado y capacitado para atender las necesidades de los usuarios					
	17	La entidad atiende al ciudadano de manera rápida, y ordenada					
	18	El canal de atención al usuario vía telefónica es efectivo					
	19	La Mesa de Partes Virtual se comunica a la brevedad con el usuario					
	20	El gobierno regional de Pasco cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de sus usuarios					
	21	La entidad cuenta con una plataforma de recepción de quejas, reclamos del usuario					
	22	La entidad realiza periódicamente el mantenimiento de sus instalaciones de atención al usuario					
	23	El personal que lo atiende tiene compromiso con la entidad					
	24	Los funcionarios y servidores públicos dan una correcta asistencia al usuario en sus procedimientos administrativos					
	25	Recibe información efectiva cuando realiza un trámite administrativo en el gobierno regional					
	26	Alguna vez ha tenido inconvenientes con el personal administrativo que lo atendió en la entidad					

¡AGRADECEMOS SU PARTICIPACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO 2021", cuyo autor es MARTINEZ CONDEZO KLINTON ISAAC, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID 0000-0001-6885-9207	Firmado digitalmente por: MLARIV el 09-01-2022 12:40:52

Código documento Trilce: TRI - 0260182