



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del  
Programa Nacional País, provincia Huanta - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Flores Villar, Vonny Jessenia (ORCID: 0000-0001-6372-2324)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

La vida es tan corta y por ello este logro es para mi familia bella, siempre juntos por el camino de la felicidad.

Mis estimados doctores con quienes hemos compartido las enseñanzas, y a mis compañeros que junto a ellos recibimos muchas sus experiencias.

## **Agradecimiento**

A nuestro altísimo Señor y a la virgen por permitirme aun estar aquí.

A mi asesora Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva por tanto, gracias por tanta paciencia.

## Índice de Contenidos

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de Tablas

	<b>Página</b>	
Tabla 1	Operacionalización de Gestión Pública	Anexo 1
Tabla 2	Operacionalización de Satisfacción de la Población	Anexo 1
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario.	16
Tabla 4	Validación de expertos	16
Tabla 5	Niveles de confiabilidad.	17
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de Gestión Pública.	17
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de Satisfacción de la Población.	17
Tabla 8	Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS.	19
Tabla 9	Descripción del Plan Estratégico Institucional de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS.	19
Tabla 10	Descripción del Plan Operativo Institucional de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS	20
Tabla 11	Descripción del Presupuesto Público de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS	20
Tabla 12	Satisfacción de la Población de la provincia de Huanta.	21
Tabla 13	Descripción del Calidad de servicio de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.	21
Tabla 14	Descripción del Finalidad del Servicio de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.	22
Tabla 15	Descripción del Entrega oportuna del servicio de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta	22
Tabla 16	Correlación de Spearman entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta	23
Tabla 17	Correlación de Spearman entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria	24
Tabla 18	Correlación de Spearman entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria	25
Tabla 19	Correlación de Spearman entre el Presupuesto Público y Satisfacción de la población beneficiaria	26

## Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021	Anexo 8
Figura 2	Descripción del D1 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021	Anexo 8
Figura 3	Descripción del D2 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021	Anexo 8
Figura 4	Descripción del D3 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021	Anexo 8
Figura 5	Satisfacción de la población de la provincia de Huanta	Anexo 8
Figura 6	Descripción del D1 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta	Anexo 8
Figura 7	Descripción del D2 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.	Anexo 8
Figura 8	Descripción del D3 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta	Anexo 8

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar de qué manera la gestión pública se relaciona con la satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS durante el año 2021. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, dado que tiene como objetivo conocer y explicar los fenómenos que se suscitan durante la investigación; de nivel explicativo. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.

Los resultados que se obtuvieron indicaron que la gestión pública se relaciona de manera significativa respecto a la variable satisfacción de la población debido a que existe una correlación positiva media con un valor de ,426. Asimismo, existe relación la entre la dimensión plan estratégico institucional y la satisfacción con un valor de ,285. También, existe relación la entre la dimensión plan operativo institucional y la satisfacción de respuesta con un valor de ,430 y Asimismo, existe relación la dimensión presupuesto institucional y la satisfacción de manera positiva débil con un valor de ,367.

**Palabras claves:** Gestión pública, satisfacción de la población, Programa Nacional PAIS.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work is to analyze how public management is related to the satisfaction of the beneficiary population of the PAIS National Program during the year 2021. The methodology used is of a quantitative approach, the type of research is basic, since its objective is to know and explain the phenomena that arise during the investigation; explanatory level. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The results obtained indicated that public management is significantly related to the population satisfaction variable because there is a mean positive correlation with a value of .426. Likewise, there is a relationship between the institutional strategic plan dimension and satisfaction with a value of .285. Also, there is a relationship between the institutional operational plan dimension and response satisfaction with a value of .430, and there is also a relationship between the institutional budget dimension and satisfaction in a weak positive way, with a value of .367.

**Keywords:** Public management, population satisfaction, PAIS National Program.



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública es una especialidad que abarca una agrupación de procesos y acciones permitiendo de esta manera una adecuada administración de los bienes de capital pasivos y activos del estado, permitiendo generar la mejora de la calidad de vida y el progreso de la ciudadanía. La Organización de Naciones Unidas (ONU), refiere que impulsar una buena gestión pública promueve el bienestar integral del hombre resguardando de sus derechos universales y constitucionales, permitiendo atenuar el cierre de brechas y la inclusión social (ONU, 2020).

Asimismo, Sistema Nacional de Presupuesto Público a través del reporta que existe políticas públicas que permiten incrementar el bienestar social, a través de nuestro presupuesto público, relacionados con los planes estratégicos, y desarrollo económico social, repotenciando, en el devenir de la población, permitiendo el control con fines de evitar desvíos respecto a los indicadores y metas planteadas respecto a la planificación en los distintos sectores de estado (MEF, 2021). En este sentido Comisión de económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sostiene que los países pocos desarrollados, están supeditados a la ayuda del gobierno, a fin de lograr una equidad y bienestar a toda la ciudadanía (CEPAL, 2020).

En los ciudadanos de latinoamericana, cada día se acrecienta el fenómeno de la desconfianza en los políticos, y autoridades llegando a un nivel del 75% en 2017, con tendencia ascendente del 20% con respecto a 2010, de preferencia en la satisfacción de los servicios públicos (CEPAL, 2018).

Así también en los últimos años en el mundo se han generado grandes cambio a consecuencia de la pandemia COVID -19, ante estos hechos el confinamiento y el aislamiento obligo el uso de la tecnología para realizar actividades laborales y educativas, entre otras el proceso de adaptación de la población sobre las medidas de restricción y cuidado personal limitó y paralizó diversas actividades, las cuales fueron reactivándose en forma paulatina, lo cual no dejado brecha de desigualdad, pobreza y muerte. Estas afirmaciones sostenidas por el Programa Nacional PAIS (PNPAIS) indica la urgencia de reducir dichas

brechas al mejorar la utilización de recursos, así como también mejorar la calidad de vida, en aquellos que son identificados por la pobreza y pobreza extrema. El Programa viene haciendo esfuerzos con la finalidad de que la población beneficiaria, tenga acceso a la entrega de los bonos, y traslado de los servicios a las zonas rurales más alejadas (PNPAIS, 2017).

En el Perú, la gestión pública tiene como objetivo la inclusión social una prioridad trabajar con las poblaciones vulnerables pobres y extremadamente pobres, fenómenos palpables que estaban por cientos de años discriminados, en un estado ausente que a la par vulneraban sus derechos fundamentales en particular el respeto de su dignidad. En ese marco las entidades del Estado han convenido invertir en recursos públicos reduciendo las brechas en favor de la población la cual se refleja en un impacto positivo en la población, mejorando el bienestar ciudadano y la satisfacción en sus necesidades (MIDIS, 2021).

En la Provincia de Huanta, existe un descontento por parte de la población, indicando no reciben ninguna servicio por parte del estado que cubran sus necesidades prioritarias y que los servicios brindados son ineficientes, ya que no logran satisfacer a la población beneficiaria, pese a que el estado ha venido invirtiendo recursos estatales a través del Programa Nacional PAIS, haciendo notar la falta o mala gestión pública realizada, por lo que a través de este trabajo se pretende medir la gestión y la satisfacción para identificar los principales problemas que limitan mejorar la percepción de la población referente a la calidad de servicios percibidos , finalidad de servicio y la forma oportuna con la entrega de los servicios.

En ese contexto el presente trabajo de investigación pretende analizar el problema general ¿Qué relación existe entre Gestión Pública y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?, esto permitió conllevar a los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?, ¿Qué relación existe entre Plan Operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?, ¿Qué relación existe entre el presupuesto público y

satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional País, provincia de Huanta-2021?

La justificación Teórica es importante porque esta investigación se realizó con el propósito de analizar y comprender a través de un marco teórico actualizado la satisfacción de la población beneficiaria con lo generado por la Gestión Pública del Programa Nacional PAIS.

En cuanto a la justificación metodológica se requiere alcanzar los objetivos propuestos en el estudio, a través del cual se utilizará la técnica de investigación como la encuesta, a fin de obtener los resultados los cuales serán comparados con otras investigaciones el cual permitirá verificar la satisfacción de la población, para ello los instrumentos han sido validados y con su confiabilidad que sirva de base para estudios posteriores.

Asimismo, a través de la Justificación práctica permitirá identificar la relación entre las variables y así proponer mejoras a través de los resultados obtenidos, a fin de lograr que la gestión pública genere la satisfacción y cubrir las expectativas que tienen la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS encontrar soluciones concretas para determinar el recurso público está siendo dirigido a la población de manera adecuada, a razón de que existen debilidades en lo que la población percibe del estado respecto a lo que el Estado genera a través de la Gestión Pública.

En ese sentido se logró identificar el Objetivo General de la investigación es determinar la relación entre Gestión Pública y satisfacción en población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, y como los Objetivos Específicos, Determinar la relación que existe entre Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria respecto al Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, Determinar la relación que existe entre Plan Operativo Institucional y la satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, Determinar la relación entre el presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

Asimismo, se plantea la siguiente Hipótesis General: Existe relación entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021. Y como Hipótesis Específicas: a) Existe la relación entre Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, b) Existe la relación entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, c). Existe la relación entre el presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

La variable Gestión Pública, según los antecedentes a nivel nacional se tiene a Carrasco (2017), en su estudio de diseño estadístico de correlación de Pearson en su estudio realizado el cual evaluó que si existe relación entre las variables de la Gestión en un gobierno local con el Proceso Administrativo, donde comprobó una la relación existente entre ambas, donde alcanzo un coeficiente de 0.638 el cual muestra una relación moderada, aceptando la hipótesis alterna de investigación. Asimismo Linares (2019), en su estudio respecto a la modernización del estado, desarrollo mediante una metodología de enfoque cuantitativo, básica correlación de diseño no experimental llegando a definir que existe una correlación significativa entre la modernización y la gestión pública en el estado.

En el caso de la inversión pública peruana en los gobiernos locales presentan una bajo desempeño mostrando una disminución más notoria en la época de no elecciones, debido a la falta de capacidad de gestión local el cual no ha permitido el cierre de brechas, se puede entender por esto que no existe una buena gestión y que esto recae solo a intereses políticos (Escobar, 2021), en contraste con lo que indica Cubas (2017) en su investigación de tipo correlación, de diseño no experimental a través de su estudio en un Gobierno Regional, demostró que existe una discrepancia entre el Presupuesto institucional de Apertura que viene hacer el presupuesto inicial otorgado con el Presupuesto

Ejecutado, generando así un resultado eficiente debido a que el presupuesto ejecutado es mayor.

A nivel Internacional, En México De la Garza, et al. (2018), propusieron implementar un sistema en la gestión pública, a través de una investigación cualitativa, mediante técnicas de estudio, etnografía y entrevistas a profundidad en el cual obtuvieron deducciones más concretas a través de nuevas tendencias con un seguimiento correcto por etapas lo que lograría mejorar los resultados y el cual sería evaluado con posterioridad llegando a generar metas en el marco de la gestión en el tiempo.

Asimismo, Pliscoff y Varas (2017) indica que los gobiernos deben esforzarse para lograr un adecuado control llegando a generar un impacto real en el proceso de gestión para lograr un impacto real de las gestiones realizadas. Siendo las poblaciones rurales las que viven en una situación de pobreza marcados por el estado como algo establecido (Aybar, 2019)

Con el paso de los años la sociedad ha venido adquiriendo mayor conocimiento lo que ha generado una mayor desarrollo en el intelecto, queriendo lograr una era digital y sistemática, sin embargo se tiene limitación respecto a los recursos públicos puesto que estos son reducidos, por lo cual a fin de cambiar o lograr cambios relevantes se requiere tener en cuenta cual son los objetivos de manera clara y sencilla así como donde se van a enfocar los recursos y capacidades de las instituciones con el fin de lograr de manera constante una mejora, a través de los gestores quien deben ser capaces de liderar de una manera transparente con los recursos públicos (Pedraja, 2017).

Cabe señalar, que las propuesta de lineamientos de políticas públicas para un gobierno local requiere de la participación ciudadana por ejemplo en Finlandia a través de lineamientos de las políticas públicas se preguntó si las operaciones de la dirección pública favorables para el interés de la ciudadanía, donde se evidencio una crisis de gobernabilidad la cual no estaba de la mano con la necesidad de la población para ello propone el vínculo entre los sistemas sociedad

y territorio (Pulgarín, 2019).

En Brasil, desde la experiencia de la aplicación del modelo de gestión para el contexto territorial o llamados aquí gobiernos locales, donde se analiza las tendencias donde a través de un modelo burocrático se quiere llegar a implementar un nuevo servicio público interrelacionada con las políticas públicas generando así una gestión por contrata donde el fin último es la población llegando nuevas tendencias y generando una gestión social integral llegando a la integración y participación de la comunidad (Muñoz, 2021) Es de suma importancia darle relevancia a la población cuando nos referimos a la gestión pública que ofrece el estado, por lo cual Montecinos y Contreras (2019), expresa que la intervención de la población es relevante con el fin de dar mayor representación a la libertad , a la sociedad civil y por ende a la gerencia pública.

De acuerdo a Zavala et al. (2020), investigó en Chile respecto a la gestión pública la cual está basada en implementar la salud mental de la población a través de las experiencias y el conocimiento de la experiencia del gobierno, desarrollándose de acuerdo a la comunidad a través de una gestión pública lo cual nos da puerta para ampliar una mayor análisis en dicho campo a través de las políticas públicas.

Para la variable satisfacción, según los antecedentes a nivel nacional se tiene a Infantes (2017), en su indagó respecto a la calidad de atención respecto de la satisfacción en los usuarios en Iquitos-2016 con la intención de valorar factores respecto a la calidad percibida en la atención , por lo cual dicho trabajo de investigación el cual fue de corte transversal, en que evaluaron a 305 pacientes a través del uso del SERVQUAL modificado, teniendo como factores relacionados a la edad, sexo, grado de instrucción, donde luego de la aplicación de la del instrumento dando como resultado que la satisfacción global llamada así por el investigador de un 72,9%, estando el rango a través de sus dimensiones respectivas del 68,6%,72,3%, 77,1% ; 73,7% y 73,6%. Por lo cual es de entender que dicha satisfacción fue positivamente alta encontrándose relación entre ambas variables.

Asimismo, Cerquin y Gálvez (2020), en su investigación realiza un estudio respecto de la influencia que tendría la satisfacción en la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota, indicando que esta sería positiva en un alto porcentaje, sin embargo al evaluar las dimensiones de la Gestión, el resultado estaba previsto en un desconocimiento por parte de la población concerniente a los trabajos realizados por el estado, como consecuencia de la falta de comunicación y la interrelación que debe de existir entre autoridades y ciudadanía, esto aunado a una gestión pública que no son de acorde a las políticas públicas.

Así también, Bernaola (2017), en una de sus investigaciones respecto a la "Gestión Municipal en seguridad ciudadana y la satisfacción de ciudadanos en la Urbanización Santa Isabel del distrito de Carabayllo, determinó que la terminología satisfacción deviene en la eficiencia institucional, por ende los niveles de satisfacción tienen un contexto moderado y controversial antagónico, percepción de insatisfacción por los malos resultados de la gestión institucional y la falta de intercomunicación funcionarios-ciudadanos.

A nivel internacional, en Ecuador Carpio (2020) en su investigación respecto a la satisfacción en la gestión municipal, su objetivo es determinar la relación entre ambas variables, teniendo una metodología de nivel cuantitativo y tipo Correlacional, en la cual concluye que existe un 68.11% de la población tiene una percepción de satisfacción respecto a la gestión es buena sin embargo existe deficiencia respecto los servicios otorgados a la comunidad por su baja capacidad de respuesta, donde recomienda una adecuada capacitación al personal a fin de involucrar a la población.

A través de las mejoras y cambios que se realicen en un adecuado sistema en la gestión estará impactando en la calidad de servicio que esta a su vez se traduce en una satisfacción, sin embargo esta calidad percibida del servicio brindado es subjetivo el cual depende de cada usuario, considerando estándares preestablecidos del usuario que va ir evolucionando con el tiempo, ya que no se puede estandarizar. (Rivera, et al., 2021)

Para Singh, et al. (2019), proponen que los enfoques de la teoría de stakeholders donde a través de dicha teoría logremos comprender a los diferentes grupos y ligar entre la vida cotidiana y las prácticas de gestión, y propone que se realice estandarizar herramientas para evitar la individualización de las precepciones y evitar el sesgo y lograr la satisfacción.

En cuanto a la satisfacción de la población sobre los servicios que se prestan, estudio realizado en Ecuador, Arbeláez y Mendoza (2017) establecieron una conexión entre gestión y satisfacción, que permitieron identificar puntos críticos para plantear estrategias con el propósito de lograr un valor agregado a través de la validación de instrumentos y lineamientos que estén orientadas acertadamente a acciones de los gestores en la toma de decisiones, incrementando la Satisfacción en los servicios brindados, generando expectativas en la ciudadanía, de tal manera poder lograr su confianza, seguridad y persistencia de una atención integral, evitando un perfil negativo. Berrino y Lonati, (2019) indica que a través de un gobierno abierto existe una posibilidad de estimular y aproximarnos con la participación ciudadana y así empoderar a la comunidad a fin de dar soluciones específicas en conjunto con toda la Comunidad

En relación a la Gestión Pública se define a las acciones en conjunto por el cual las instituciones públicas logran sus objetivos trazadas a pesar de sus limitados presupuestos dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018). Así también indican que se debe comprender a la gestión pública como una disciplina, donde lo que pretende es acelerar y optimizar los procesos del estado logrando así brindar los servicios al público con una adecuada administración y gobernabilidad logrando acoplarse a los cambios de la modernización que vienen generándose por la globalización (Muñoz, 2021). La Gestión pública es muy compleja por lo cual nos ayuda a reducir brechas el con el cual tanto la ciudadanía y el estado se correlacionan (Vegas, 2017).



Para Cerquin y Gálvez (2020), Sostienen que la Gestión Pública vienen hacer el conjunto de operaciones y procedimientos mediante el cual las instituciones administrativamente logran sus objetivos en base a las políticas públicas del estado, donde los gobiernos cualesquiera que sean deben centrarse dentro de esas dimensiones que son evaluadas y estudiadas estratégicamente de acuerdo a necesidades de la ciudadanía; Asimismo es importante incorporar la participación de la población a la gestión pública pues son ellos los ejes importantes y quienes están de la mano con las necesidades que requieren (Montecinos y Contreras, 2019) , asimismo se requiere ampliar los conocimiento y ampliar nuestro prototipos con una nueva perspectiva desarrollando nuevos modelos que nos permitan llegar a la realidad a través de un mismo presupuesto (Montañez, et. Al, 2020), también se debe analizar y estudiar la gestión pública a fin de aportar opiniones técnicas detalladas a fin de cerrar brechas (DeRiviere, et al., 2021). En ese sentido están serán divididos en tres dimensiones:

Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional, es un sistema operativo, que deviene en un proyecto estratégico en el desarrollo de acciones de las políticas gobiernos ejecutadas por las instituciones en los diferentes lineamientos que son de interés público. Como derechos constitucionales en bien de la sociedad y del estado para su mayor desarrollo con cierre de brechas. En ese contexto establecimos los siguiente indicadores como: Identificación de problemas, metas, adaptación de estratégicas, expectativas de ciudadanos (Cerquen y Gálvez, 2020). Configurándose desde luego los siguientes: Misión: Es la comisión de todo funcionario en su afán de su estrategia institucional organizativa, para cumplir con la visión prospectiva de los objetivos y metas. Por otro lado tenemos la Visión: Que deviene en la prospectiva de los objetivos y metas que queremos llegar en el futuro para la satisfacción de las necesidades encomendadas en un tiempo espacio determinado. Luego tenemos los Objetivos Estratégicos: Son fines y metas que son desarrolladas a nivel estratégico, y que la institución organizativamente pretende lograr sus metas trazadas en un tiempo determinado, basadas en la visión, misión y los valores de la institución bien organizadas, por el cual serán ellos lo que determinan las diferentes acciones y los medios para su determinada ejecución. También un Plan Estratégico es un manuscrito el cual contiene que incluyen los

mecanismos del direccionamiento estratégico de una institución pública (Roncancio, 2018) asimismo se deduce que finalmente se puede inducir a que un plan es el cimiento con el cual podríamos minimizar los riesgos a través de un evento no deseado (Briceño y Tavera, 2018).

Respecto a la Dimensión 2 Presupuesto Operativo Institucional, Instrumento de gestión el cual proporciona a través de una relación de actividades una buena programación de actividades en un plazo de un año fiscal de los distintos gobiernos lo cuales pueden ser nacional, regional y local (Cerquen y Gálvez, 2020), asimismo dentro de un contexto peruano este plan nos ayuda a planificar de manera anual a través de distintos planes a nivel institucional, concordante con las actividades que se van a realizar en las instituciones propias del Estado. En ese panorama debemos resaltar que un plan operativo debe de tener solvencia y eficiencia, por lo que para la elaboración se debe tener en consideración varios pasos de Planificación, Programación, Seguimiento y Evaluación. Asimismo Alvarado (2018) indica que es un instrumento que perfecciona la gestión con el presupuesto.

En relación a la Dimensión 3 Presupuesto Público es uno de los instrumentos principales de manejo del Estado. Mediante ello permite organizar las políticas públicas anualmente que son trazadas en bienestar de nuestra sociedad y el desarrollo del estado. El Presupuesto define como se distribuirán los recursos financieros del estado el en plan estratégico de desarrollo mediante las políticas públicas, determinadas por MEF, producto de la recaudación tributaria. (Cerquen y Gálvez, 2020). Esta dimensión está orientada a la Formulación, Ejecución, Control y evaluación a fin de evaluar si se utiliza bien o no el presupuesto público. La Ley del Sistema Nacional de Presupuesto indica que a través de un presupuesto de gestión el cual viene a ser el presupuesto nos ayuda a cumplir las metas y objetivos de una determinada entidad técnica los cuales pertenecen a su Plan Operativo Institucional, los cuales deberían estar aprobados con la debida anticipación (SNP, 2021), También viene a ser una herramienta a través del cual nos permite la toma decisiones de las entidades del gobierno, para dar conformidad a los programas y planes del gobierno, logrando impulsar y generar la satisfacción de la población a través del desarrollo territorial (Rodríguez,2019), manejar que es lo que es un

Presupuesto Público viene a ser indispensable ya que a través de este instrumenta que es principal para una adecuada gestión nos servirá para generar un mayor confort a la población solicitando una adecuada asignación y disposición de los recursos públicos según las normativas existentes. (MEF, 2021); el gasto publico nos ayuda a reducir la brechas que tenemos respecto a la pobreza en el Perú claro está que con el paso del tiempo esto se ha venido incrementando en cada entidad pública, ya que ambos tienen una relación inversa (Orco, 2020).

En relación a la Satisfacción la define como la reacción emocional que concibe un beneficiario cuando coteja los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está muy relacionado con su manera de ver las cosas, siendo este su nivel del desempeño percibido del producto siendo este muy similar lo que quieres conseguir (Kotler y Armstrong 2018).

Asimismo según Ríos (2018), muestra que la satisfacción es un indicador que debe ser considerado en la población para reconocer si los recursos llegan y satisfacen las necesidades básicas lo que implica incluir el tema de salud y educación esencialmente. Así también, Valdemoros, et. Al (2020), coincide que la satisfacción es necesaria reconocerlo para asegurar la calidad de vida de la población. Vergara (2020), establece que la satisfacción se refleja en las necesidades que se va a satisfacer a los pobladores y esta se divide en tres dimensiones:

La Dimensión 1 Calidad del Servicio, Es todo aquello que permite satisfacer las necesidades del ciudadano en base a los requerimientos, cumpliendo de tal manera en la resolución de sus problemas con educación, trabajo, salud, y otros, teniendo presente que los servicios ofrecidos deben ser de calidad con estándares (Vergara, 2020), tenemos a Valls et al. (2017) donde concluyeron que es la característica, permite que un beneficio satisfacción de las carencias del ciudadano a través de la calidad, y así determinar el grado de percepción que se tiene respecto a la calidad ya que eso genera obtienen desconcertar la conducta. Definitivamente es fácilmente observable para todos que existe un grado alto de relación entre los servicios brindados y la población y el cual esta inherente a la satisfacción y calidad

que se brinda por dichos servicios (Ibarra et al., 2017). La calidad percibida está relacionada con la satisfacción de la población y su percepción el cual se verá reflejado en la opinión del ciudadano (Chacón y Rugel, 2018), así también Armenta et al. (2021), consideró necesario profundizar en el estudio de Calidad de Servicio ya que este es copioso debido a que aún no hay una aceptación sobre su concepto y cálculo, el cual permitirá incorporar otras dimensiones de control y a su vez esta estará definida tanto por los que brindan los servicios y por los clientes.

La Dimensión 2 Finalidad del Servicio, En ese contexto es necesario indicar que es conseguir la satisfacción de los clientes mediante los valores de la ejecución de los presupuestos participativos de la población, que son dadas a conocer a las Municipalidades de su localidad según sus necesidades estratégicas y sus políticas de gobierno las mismas que son priorizadas finalmente por la Municipalidad Provincial mediante los recursos disponibles, (Vergara, 2020). Se pretende que través de los servicios públicos se logre que los servicios sean eficaces a una escala masiva muy similar a los sistemas de producción (Alfaro y Ventura, 2017).

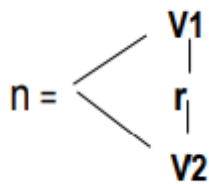
Dimensión 3 Forma oportuna con la entrega de los servicios, Esta última dimensión tiene una característica peculiar que los servicios ofrecidos durante la gestión de toda autoridad o servidor público, estos deben de haber estado direccionados a los objetivos planificados en bien de la ciudadanía, para mejorar las condiciones de vida de la población y que dichos servicios tengan un resultado sustentable y rentable (Vergara, 2020). Para la población joven el optimismo va de la mano con la satisfacción que pueda recibir a través de su percepción social y emocional, esto dependerá de su alrededor (Usán et al., 2019), a través de la percepción de la calidad del servicio se puede medir la entrega del servicio adquirido llegando a una satisfacción casi plena por la ciudadanía (Ganga et al., 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Dicho trabajo se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo. Según Valderrama (2017), al referirse respecto a que se va a contabilizar de manera numérica los datos; así también se considera como una investigación de tipo básica, según Sánchez et al. (2018), puesto que se fundamentó con teorías para llegar a un nuevo conocimiento, siendo esta investigación de nivel descriptivo correlacional, según Valderrama (2017) a través del cual se va a relacionar las dos variables, siendo esta una investigación no experimental de corte transversal, debido a que no se realizó ninguna manipulación a las variables y en un periodo de tiempo (Hernández, 2018).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

n : Muestra de estudio

V1: Gestión Pública

V2: Satisfacción de la población

r : Correlación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

La Gestión Pública viene a hacer el conjunto de operaciones y procedimientos mediante el cual las instituciones administrativamente logran sus objetivos en base a las políticas públicas del estado, donde los gobiernos cualesquiera que sean deben centrarse dentro de esas dimensiones que son evaluadas y estudiadas

estratégicamente de acuerdo a necesidades de la ciudadanía (Cerquin y Gálvez, 2020).

#### Definición operacional

La gestión pública se dimensiona en tres dimensiones, 10 indicadores y 12 ítems, es medido en escala de Likert. Ver anexo 1 (Tabla 1)

#### Definición conceptual

Se define satisfacción de la población a la reacción emocional que concibe un beneficiario cuando coteja los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está muy relacionado con su manera de ver las cosas, siendo este su nivel del desempeño percibido del producto siendo este muy similar lo que quieres conseguir (Kotler y Armstrong 2018).

#### Definición operacional

La satisfacción se dimensiona en tres dimensiones, 4 indicadores y 13 ítems, es medido en escala de Likert. Ver anexo 1 (Tabla 2)

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población, objeto del presente estudio estuvo delimitada o conformada por los pobladores beneficiarios de la usuarios del Programa Nacional PAIS del Tambo Churummarca ubicado en la provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, los cuales reciben los beneficios del Programa Nacional PAIS, siendo un total de 86 beneficiarios. A fin de estimar el tamaño de la muestra de la población, emplearemos la fórmula de muestreo.

N= 1950

Z= 1.96 (95%)

P= 0.5 (50%)

Q= 0.5 (50%)

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

Dando como resultado:

n = 56 encuestados

Para la presente investigación se tiene una población estimada de 86 pobladores beneficiarios de los usuarios del Programa Nacional PAIS del Tambo Churummarca, y un nivel de confianza de 95%, obteniéndose una muestra de **56** encuestas.

Muestreo: Probabilística aleatorio simple

El tamaño de la muestra estuvo conformado por 56 encuestados, habitantes del centro poblado Churummarca, para los cuales se procedió a seleccionar a través del software SPSS21.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Las técnicas de recolección son lo que permite comunicarse con los participantes y recopilación la información necesaria a través de los cuestionarios, las encuestas se utilizan para saber el perspectiva de las personas respecto a un tema lo cual ayuda a analizar este presente trabajo (Hernández, 2018).

El instrumento manejado en este estudio fue un cuestionario el cual fue elaborado teniendo en consideración tanto las variables, dimensiones y los indicadores ya determinados, dicho cuestionario tuvo cinco respuestas las cuales estaban adaptadas en la escala de Likert 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo), para la primera variable Gestión Pública, se estableció medir las dimensiones: plan estratégico institucional (1-4), plan operativo institucional (5-8) y presupuesto público (9-12) y para la segunda variable Satisfacción de la población, se estableció medir las dimensiones: calidad de servicio (1-7), finalidad de servicio (8-11) y necesidades principales (12-13).

### Tabla 3

#### *Ficha técnica del cuestionario*

<b>Nombre</b>	Cuestionario sobre Gestión Pública y Satisfacción de la población
<b>Autor</b>	Vonny Jessenia Flores Villar
<b>Procedencia</b>	Lima (Universidad Cesar Vallejo)
<b>Adaptado por</b>	Vonny Jessenia Flores Villar
<b>Objetivo</b>	Establecer la relación entre las variables Gestión Pública y Satisfacción de la población.
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	20 minutos, aproximadamente.

Para la validez, participaron cinco expertos conocedores del tema, cuya evaluación fue de aplicable, considerando validos a los instrumentos en los aspectos. Pertinencia, relevancia y claridad.

### Tabla 4

#### *Validación de expertos*

N°	Experto	Evaluación
Experto 1.	Alex Jonathan Gonzales Vidal	Aplicable
Experto 2.	Manuel Gines Vitery Casapino	Aplicable
Experto 3.	Mónica Elisa Meneses La Riva	Aplicable
Experto 4.	Silvestre Tacas Ruiz	Aplicable
Experto 5.	Oscar Cristobal Quispe	Aplicable

La evaluación de los cinco jueces, se utilizó el coeficiente de validez de contenido V de Aiken, obteniéndose un resultado de 1,00, por lo que se considera válido el instrumento.

Para encontrar la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, se encuestó y aplicó el instrumento a una muestra piloto de 30 sujetos de otro centro poblado similar a los sujetos seleccionados para este estudio, Según



Sánchez et. al. (2018) esta se determina usando en instrumento de manera repetitivas a los semejantes sujetos.

**Tabla 5**

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
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

**Tabla 6**

*Estadística de fiabilidad de gestión pública*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.914	12

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

**Tabla 7**

*Estadística de fiabilidad satisfacción de la población*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.930	13

Apreciamos que el instrumento presente una confiabilidad alta y su aplicación es aceptada a la muestra considerada en el presente trabajo.

### **3.5. Procedimientos**

Se elaboró el instrumento para las encuestas, para ellos se realizó la prueba piloto para su confiabilidad siendo esta alta se procedió aplicar en nuestra muestra, la cual fue la población del centro poblado Churummarca, para lo cual se coordinó con los representantes de la población a fin de coordinar con los pobladores, dicha encuesta se realizó de dos maneras, para ello se fue a la zona y se realizó de manera presencial con hojas impresas del cuestionario las cuales fueron luego ingresadas y digitalizadas y también se ingresó el cuestionario de manera virtual directamente a través del celular, siendo un total de 56 encuestados.

Los datos fueron recogidos y trasladados al sistema SPSS 21 para ser procesados, con la finalidad de ser contrastados con las hipótesis planteadas en el estudio. Los resultados fueron sistematizados en gráficos y tablas, con su correspondiente interpretación.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó a nivel descriptivo para ello los datos obtenidos con los instrumentos fueron organizados y clasificados mediante tablas, asimismo de manera inferencial dicha información ya clasificada nos sirvió para contrastar la hipótesis a través de Rho de Spearman mediante el software con el cual se procesó la información mediante el SPSS 21 lo cual ayudó a interpretar y analizar los resultados.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se hizo de acuerdo al protocolo de investigación científica, se indagaron antecedentes nacionales e internacionales a fin de darle la relevancia científica y social al tema de investigación, cabe mencionar que todas las informaciones establecidas en el presente proyecto de investigación están debidamente citadas por el autor. En cuanto a los aspectos éticos tomados en cuenta para esta investigación se constituyen en la necesidad de

la seguridad de los ciudadanos involucrado en la recolección de información, para ello se dio a conocer los objetivos del presente estudio previamente a fin de que otorguen su consentimiento informado, manteniendo el anonimato correspondiente.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultado descriptivo de la investigación

**Tabla 8**

*Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS*

Gestión Pública	fi	%fi
Deficiente	14	25.0
Poco eficiente	38	67.9
Eficiente	4	7.1
Total	56	100.0

Respecto a la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021, se puede apreciar que un 67.9 % poco eficiente manifestaron que es, el 25.0% manifestaron que es deficiente y solo el 7.1% manifestaron que es eficiente.

**Tabla 9**

*Descripción del Plan Estratégico Institucional de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS*

D1 Plan Estratégico Institucional	fi	%fi
Deficiente	13	23.2
Poco eficiente	33	58.9
Eficiente	10	17.9
Total	56	100.0

Respecto a la D1 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del

Programa Nacional PAIS, 2021, se puede apreciar que un 58.9% manifestaron que es poco eficiente, el 23.2 % manifestaron que es deficiente y solo el 17.9 % manifestaron que es eficiente.

**Tabla 10**

*Descripción del Plan Operativo Institucional de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS.*

D2 Plan Operativo Institucional	fi	%fi
Deficiente	22	39.3
Poco eficiente	28	50.0
Eficiente	6	10.7
Total	56	100.0

Respecto a la D2 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021, se puede apreciar que un 50.0% manifestaron que es poco eficiente, el 39.3 % manifestaron que es deficiente y solo el 10.7 % manifestaron que es eficiente.

**Tabla 11**

*Descripción del Presupuesto Público de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021.*

D3 Presupuesto Público	fi	%fi
Deficiente	11	19.6
Poco eficiente	38	67.9
Eficiente	7	12.5
Total	56	100.0

Respecto a la D3 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021, se puede apreciar que un 67.9% manifestaron que es poco eficiente, el 19.6 % manifestaron que es deficiente y solo el 12.5 % manifestaron que es eficiente.

**Tabla 12***Satisfacción de la Población de la provincia de Huanta.*

Satisfacción	fi	%fi
Bajo	29	51.8
Moderado	23	41.1
Alto	4	7.1
Total	56	100.0

Respecto a la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta, se puede apreciar que un 51.8% manifestaron que es bajo, el 41.1% manifestaron que es moderado y solo el 7.1% manifestaron que es alto.

**Tabla 13***Descripción del Calidad de servicio de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.*

D1 Calidad de servicio	fi	%fi
Bajo	33	58.9
Moderado	19	33.9
Alto	4	7.1
Total	56	100.0

Respecto a la D1 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021, se puede apreciar que un 58.9% manifestaron que es bajo, el 33.9% manifestaron que es moderado y solo el 7.1 % manifestaron que es alto.

**Tabla 14**

*Descripción del Finalidad del Servicio de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.*

D2 Finalidad del Servicio	fi	%fi
Bajo	31	28.6
Moderado	19	60.7
Alto	6	10.7
Total	56	100.0

Respecto a la D1 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta, se puede apreciar que un 60.7% manifestaron que es moderado, el 28.6% manifestaron que es bajo y solo el 10.7 % manifestaron que es alto.

**Tabla 15**

*Descripción del Entrega oportuna del servicio de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.*

D3 Entrega oportuna del servicio	fi	%fi
Bajo	32	57.1
Moderado	17	30.4
Alto	7	12.5
Total	56	100.0

Respecto a la D3 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta, se puede apreciar que un 57.1% manifestaron que es bajo, el 30.4% manifestaron que es moderado y solo el 12.5 % manifestaron que es alto.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

Nivel de significancia = 0,05

**Tabla 16**

*Correlación de Spearman entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta*

			Gestión Pública	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	56	56	
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
	N	56	56	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se puede afirmar que existe una correlación positiva media de ,426\*\*, entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe la relación entre Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

H<sub>1</sub>: Existe la relación entre Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

**Tabla 17**

*Correlación de Spearman entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria*

			Plan Estratégico Institucional	Satisfacción
Rho de Spearman	Plan	Coefficiente de correlación	1,000	,285*
	Estratégico	Sig. (bilateral)	.	,034
	Institucional	N	56	56
		Coefficiente de correlación	,285*	1,000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,034	.
		N	56	56

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se puede afirmar que existe una relación positiva débil ,285\*, entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.



## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe la relación entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021

H<sub>1</sub>: Existe la relación entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021

**Tabla 18**

*Correlación de Spearman entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria*

		Plan Operativo Institucional	Satisfacción
Rho de Spearman	Plan Operativo Institucional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,430**
	Satisfacción	N	,001
		Coeficiente de correlación	56
	Plan Operativo Institucional	Sig. (bilateral)	56
		N	,430**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Podemos afirmar que existe una relación positiva media ,430\*\*, entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe la relación entre el presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021

H<sub>1</sub>: Existe la relación entre el presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021

**Tabla 19**

*Correlación de Spearman entre el Presupuesto Público y Satisfacción de la población beneficiaria*

			Presupuesto Público	Satisfacción
Rho de Spearman	Presupuesto Público	Coeficiente de correlación	1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	56	56
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se puede afirmar que existe una relación positiva debil ,367\*\*, entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

La gestión pública viene a ser un instrumento a través del cual desarrolla las políticas públicas con la finalidad de lograr que la gestión burocrática acompañado de las tecnologías genere una buena gestión mediante un adecuado control que permite acelerar y optimizar los procesos del estado logrando así brindar los servicios al público con una adecuada administración y gobernabilidad acoplándose a los cambios de la modernización generados por la globalización (Muñoz,2021), mientras que la satisfacción es la percepción que tiene la población para reconocer si los recursos llegan y satisfacen sus necesidades. (Montaño y Dávila, 2020).

En ese sentido, el presente estudio en la hipótesis general se obtuvo como resultado que existe una relación moderada de ,426\*\*, entre la variable independiente Gestión Pública y la variable dependiente Satisfacción de la población. Estos resultados coinciden con Carrasco (2017) quien encontró una relación moderada entre sus variables Gestión y Procesos Administrativos. Asimismo Grados y Quispe (2016) encontró similares resultados entre las variables de la Gestión Pública y el Desarrollo Sostenible tienen una correlación positiva significativa.

Los encuestados pertenecen a un centro poblado de la zona rural, los cuales ha recibido de manera directa o indirecta los servicios que brinda el programa nacional PAIS la cual viene a ser una entidad del estado, por lo cual los resultados conseguidos indican que la Gestión Pública realizada en la población es poco eficiente con un 67.9%. Asimismo la satisfacción de la población es baja con un 51.7%; lo que dieron como resultado en sus tres dimensiones respecto a la Calidad de servicio manifestaron que es bajo con un 58.9%, respecto a la finalidad del servicio manifestaron que moderado en un 60.7% y en entrega oportuna del servicio se apreció que era bajo con un 57.1%, reflejándose que la mayoría de la población se encuentra insatisfecha con la gestión pública realiza por el programa nacional PAIS.

Esto se debe a que las necesidades de la población no impactan en su calidad de vida con correspondería, por lo cual se deduce que la Gestión Pública es poco eficiente en las entidades públicas esto se visibiliza en el indicador de satisfacción de la población, quienes manifiestan lo engorroso que es recibir distintos servicios del estado que brinda la entidad así también el realizar los trámites, procedimientos, entre otros. Esta deficiencia en la gestión pública es un obstáculo para lograr elevar la calidad de servicios que se presta a la comunidad como en salud, educación y demás, en este sentido existe la necesidad que la comunidad participe y esté informada para recibir los servicios que ofrece la entidad pública, lo cual permitirá transparentar acciones que beneficien a la comunidad y esta pueda hacer de control, monitoreo el cumplimiento de las actividades establecidas en beneficio de la población logrando reducir las brechas existentes.

Asimismo la satisfacción de la población está limitada por una mala gestión debido a intereses políticos propios, los que han existido haciendo que no se refleje en la ciudadanía una adecuada percepción de la satisfacción no logrando así el cierre de brechas (Escobar, 2021), Para ello se sugiere que las instituciones realicen controles adecuados para lograr una adecuada gestión pública donde se pueda obtener mejores resultados a fin de generar satisfacción en la población, promover equidad e inclusión social, en búsqueda del bienestar humano.

Respecto a la hipótesis específica 1 los resultados es que existe una relación positiva débil ,285\*, entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.

Estos resultados pueden ser comparados con la investigación de Infantes (2017), donde coinciden debido a que se indica que en el estudio realizado, se dio como resultado una correlación positiva entre la variable de satisfacción versus la calidad de atención teniendo como resultado positivo un porcentaje de 77.1% siendo este alto a comparación de este estudio. Así

también si concuerda con Cerquin y Gálvez (2020) que concluyó el su estudio respecto de la influencia que tendría la satisfacción en la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota, generó un desconocimiento por parte de la población concerniente a los trabajos realizados por el estado, como consecuencia de la falta de comunicación y la interrelación que debe de existir entre autoridades y ciudadanía.

Debido a que la el Plan Estratégico es una documentación la cual contiene información técnica el cual sirva para direccionar los planes que cada entidad tiene, lo cuales si son presentado a través de los diversos mecanismos de transparencia existentes sin embargo la mayoría de la población no tiene conocimiento debido a lo técnico y la falta de cultura y de acceso a la tecnología informática (Roncancio, 2018) , por lo cual se debería canalizarse a través de otros medios la información a fin de que la población este al corriente que se están priorizando sus necesidades.

De acuerdo a los resultados encontrados indica que el Plan Estratégico Institucional de la Gestión Pública en la provincia de Huanta, la población indico que es poco eficiente en un 58.9%, el 23.2 % manifestaron que es deficiente y solo el 17.9 % manifestaron que es eficiente.

A través de los resultados de este estudio podemos visualizar que el plan estratégico institucional es poco eficiente por lo cual se requiere estrategias con prototipos establecidos para un adecuado control, por lo cual se recomienda que las áreas de planeamiento y presupuesto elaboren un adecuado Plan Estratégico Institucional el cuales este acorde a la priorización que va de la mano con la necesidades de la población y que estas sean reflejadas de manera que se realice un control adecuado en la gestión pública para obtener mejores resultados a fin de generar satisfacción en la población.

Respecto a la hipótesis específica 2 que consiste en, se concluyó que existe una relación una relación positiva media ,430\*\*, entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional

PAIS, Provincia Huanta-2021, estos resultados coinciden con Infantes (2017), Indica que en el estudio realizado, se dio como resultado una correlación positiva entre la variables de satisfacción versus la calidad de atención teniendo como resultado positivo un porcentaje de 77.1%. Asimismo Cerquin y Gálvez (2020) concluyó el en su estudio respecto de la influencia que tendría la satisfacción en la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota, generó un desconocimiento por parte de la población concerniente a los trabajos realizados por el estado, como consecuencia de la falta de comunicación y la interrelación que debe de existir entre autoridades y ciudadanía.

El Presupuesto Operativo Institucional proporciona un listado de actividades adecuados las cuales se realizaran en un periodo de un año fiscal, lo cual reflejará las actividades prioritarias los cuales están relacionados a los planes estratégicos de cada sector, el cual permitirá realizar una adecuada planificación de cada Entidad el cual deberá ser cumplido, por lo que para la elaboración se debe tener en consideración varios pasos de Planificación, Programación, Seguimiento y Evaluación (Cerquin y Gálvez (2020) .

De acuerdo a los resultados encontrados indica que el Plan Operativo Institucional de la Gestión Pública en la provincia de Huanta, la población indico que un 50.0% manifestaron que es poco eficiente, el 39.3 % manifestaron que es deficiente y solo el 10.7 % manifestaron que es eficiente.

A través de dichos resultados podemos visualizar que el plan operativo institucional es poco eficiente por lo que se requiere que los gestores públicos estén capacitados para lograr generar una adecuada planificación enfocados en las brechas y el valor público el cual permitirá, por lo cual se recomienda que las áreas de planeamiento y presupuesto a través de su gerente propongan el inicio de la elaboración de los Planes Operativos Institucionales, se vayan elaborando con medio año de anterioridad para una pre evaluación debido a que el tiempo que se tiene es muy corto.

La hipótesis específica 3, concluyó existe una relación positiva débil ,367\*\*, entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021. Estos resultados coinciden Cubas (2017) en su investigación de tipo correlación, de diseño no experimental a través de su estudio en un Gobierno Regional, demostró que existe una discrepancia entre el Presupuesto institucional de Apertura que viene hacer el presupuesto inicial otorgado con el Presupuesto Ejecutado, ya que este último es más alto por lo cual durante los periodos de evaluación.

El Presupuesto Público es uno de los instrumentos principales de manejo del Estado. Mediante ello permite organizar las políticas públicas anualmente que son trazadas en bienestar de nuestra sociedad y el desarrollo del estado, para el cumplimiento de plan operativo institucional se requiere la asignación de recursos necesarios para el cumplimiento de la metas, el cual estará programado las cuales serán determinadas por el por Ministerio de Economía y Finanzas producto de la recaudación tributaria, la cual está orientada a la Formulación, Ejecución, Control y evaluación a fin de evaluar si se utiliza bien o no el presupuesto público el cual viene a ser el presupuesto nos ayuda a cumplir las metas y objetivos de una determinada entidad técnica los cuales pertenecen a su Plan Operativo Institucional, los cuales deberían estar aprobados con la debida anticipación (MEF, 2021).

De acuerdo a los resultados encontrados indica que Presupuesto Público de la Gestión Pública en la provincia de Huanta, la población indico que un 67.9% manifestaron que es poco eficiente, el 19.6 % manifestaron que es deficiente y solo el 12.5 % manifestaron que es eficiente.

A través de dichos resultados podemos visualizar que el presupuesto público es poco eficiente por lo que se requiere que los gestores públicos estén capacitados para lograr generar una adecuada planificación enfocados en las brechas y el valor público el cual permitirá, por lo que se recomienda que los gestores competentes busquen el financiamiento de las priorizaciones

de cada año fiscal, puesto que cada año se otorga el mismo presupuesto público o un menor monto acorde al devengado realizado en el año anterior fiscal.

Finalmente, los resultados obtenidos en esta investigación respaldan a los objetivos, por lo cual la gestión pública tiene que ir evolucionando con los nuevos cambios y a las exigencias y demandas de la población por lo cual los procesos e indicadores deben incluirse como parte de la gestión para elevar la calidad de los servicios que prestan las instituciones públicas esto permitirá obtener mejores resultados favorables que satisfagan a las poblaciones más vulnerables de acuerdo a las prioridades gubernamentales del estado.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se concluye que se determinó que existe una relación positiva media entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, encontrándose una deficiencia en la gestión pública para lo cual existe la necesidad que la comunidad participe y esté informada para recibir los servicios que ofrece la entidad pública, lo cual permitirá transparentar acciones que beneficien a la comunidad y esta pueda hacer de control, monitoreo el cumplimiento de las actividades establecidas en beneficio de la población logrando reducir las brechas existentes.
- Segundo. Se concluye que se determinó que existe una relación positiva débil entre el Plan Estratégico Institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, por lo cual se requiere que dicha planificación de estrategias tengan prototipos establecidos para un adecuado control y acorde a la priorización que va de la mano con la necesidades de la población.
- Tercero. Se concluye que se determinó que existe una relación positiva media entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, por lo que se requiere que los gestores públicos estén capacitados para lograr se vayan elaborando con medio año de anterioridad para una pre evaluación debido a que el tiempo que se tiene es muy corto.
- Cuarto. Se concluye que se determinó que existe una relación positiva débil entre el Plan Estratégico Institucional y

satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021, por lo que se requiere que los gestores públicos estén capacitados para lograr que cada año se otorga el mismo presupuesto público o un mayor monto acorde a las actividades que se quieran ejecutar en cada año fiscal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera. Se recomienda que las entidades del estado realicen un control adecuado en la gestión pública para obtener mejores resultados a fin de generar satisfacción en la población.
- Segundo. Se recomienda que las áreas de planeamiento y presupuesto elaboren un adecuado Plan Estratégico Institucional el cuales este acorde a la priorización que va de la mano con la necesidades de la población y que estas sean reflejadas de manera establecido realice un control adecuado en la gestión pública para obtener mejores resultados a fin de generar satisfacción en la población
- Tercero. Se recomienda que las áreas de planeamiento y presupuesto a través de su gerente propongan el inicio de la elaboración de los Planes Operativos Institucionales, se vayan elaborando con medio año de anterioridad para un pre evaluación debido a que el tiempo que se tiene es muy corto.
- Cuarto. Se recomienda que los gestores competentes busquen el financiamiento de las priorizaciones de cada año fiscal, puesto que cada año se otorga el mismo presupuesto público o un menor monto acorde al devengado realizado en el año anterior fiscal.

## REFERENCIAS

- Arbeláez Rodríguez, G. y Mendoza P. (2017) Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med.* 2017;78(2): 154-160. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Alvarado, M. (2018). Concepto de Plan Operativo Institucional (POI) Significado de plan operativo institucional (POI) en el contexto del derecho. *Leyderecho*. <https://peru.leyderecho.org/plan-operativo-institucional/>.
- Armenta Zazueta, L. A., Quiñones García, C. A., Abundis De León, F. y Zea Verdín A. A. (2021) Governance and life quality to strengthen teachers' working conditions / Gobernanza y calidad de vida para fortalecer las condiciones laborales del docente. *Interciencia.*, 46(11), 431–438. [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/11/04\\_6859\\_Com\\_Armenta\\_v46n11\\_8.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/11/04_6859_Com_Armenta_v46n11_8.pdf)
- Aybar, C.Y. (2019). The Problem of Distance. The Multi-Sector Platforms 'Tambos' as a Systematic Project Opportunity for the Peruvian Rural Territory. *Rita Revista Indexada de Textos Académicos* 11 (2019): 150–165. Print. <http://ojs.redfundamentos.com/index.php/rita/article/view/429>
- Bernaola Mendoza, M.P. (2017) *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabaylo, año 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14536/Bernaola\\_MMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14536/Bernaola_MMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berrino Malaccorto, R. M., & Lonati, M. (2019). Local open government: opportunities and challenges in terms of impact and participation. : The case of the City of Buenos Aires. *JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government*, 11(2), 119-132. <https://doi.org/10.29379/jedem.v11i2.573>

Briceño, G. A., & Távora, R. P. (2018) *Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28258/brice%C3%B1oga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carpio León, M. J. (2020) *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>

Carrasco Saavedra, J. A. (2017) *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12835>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *Guía para la Elaboración de Indicadores de Políticas Nacionales y Planes Estratégicos*. Lima: © Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/1/S2000907\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/1/S2000907_es.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. América Latina: © Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45360>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: Un gobierno centrado en el ciudadano*. Cited 2 times. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf)

- Cerquin Sánchez, M. L. y Gálvez Guevara, F. I. (2020) *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019*. [Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Chacón Cantos, J. y Rugel K Amarova S. (2018). Review article. Theories, models and systems of quality management | Artículo de Revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 39(50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cubas Aliaga, H. R. (2017) *Discrecionalidad presupuestal y ejecución de inversión pública en gobiernos regionales del Estado Peruano: 2011-2014*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4417>
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(81), 31- 48. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i81.23467>
- 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>
- Escobar, C. (2021). Performance of subnational governments in public investment management, peru | Desempeño de los gobiernos subnacionales en la gestión de inversión pública del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 595–609. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.10>

- Ganga, C. F., Alarcón, H. N., & Pedraja, R. L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 5. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt)
- Grados Vásquez, M. M. Y Quispe Estrada, M.S. (2018) *La Gestión Pública Y El Desarrollo Sostenible Con La Participación De Ciudadana-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37509>.
- Hernández, P. (2018). *6ta Ed. Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Ibarra, L., Romero, N. & Paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario. *Innovaciones de Negocios*, 14(28) ,263-286. <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/download/272/244/526>
- Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, ISSN: 2415 – 2692, 133-139. <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principios del Marketing (Vol. XII)*. México: Pearson Educación.
- Linares Melendez, E. (2019) *Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Enrique Guzmán y Valle, Perú].

<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>

Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección General de Programación Multianual de Inversiones – DGPMI (2019). *Guía General para la Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/Metodologias\\_Generales\\_PI/GUIA\\_EX\\_ANTE\\_InviertePe.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/GUIA_EX_ANTE_InviertePe.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Guía De Orientación Al Ciudadano - 2021*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/documentac/guia\\_orientacion\\_ciudadano2021.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/guia_orientacion_ciudadano2021.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Sistema Nacional de Presupuesto Público, 2021*, [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/capacita/guia\\_sistema\\_nacional\\_presupuesto.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf)

Montañez Huancaya De Salinas, A.P., Pozo Curo, C. y Prado Lopez H. R. (2020). Emerging Public Management: Some Features from a Theoretical Perspective | Gestión Pública Emergente: Algunos Rasgos Desde La Perspectiva Teórica. *Revista Venezolana de Gerencia* 25.89: 13–25. Web. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641002/>

Montecinos, E. y Contreras, P. (2019). Citizenship Participation in Public Management: A Review of the Current State | Participación Ciudadana En La Gestión Pública: Una Revisión Sobre El Estado Actual. *Revista Venezolana de Gerencia* 24.86: n. pag. Print. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>

- Muñoz Eraso, J. P. (2021). The Integrated Model Of Territorial Management: A Bet For Public Management. *Revista Brasileira De Gestão E Desenvolvimento Regional*, 17(3). <https://doi.org/10.54399/rbgdr.v17i3.6393>
- Orco Díaz, A. (2020). Gasto público en inversiones y reducción de la pobreza regional en el Perú, período 2009-2018. *Quipukamayoc*, 28(56), 9–16. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17087>, <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17087/14852>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). Shared Responsibility, Global Solidarity: Responding to the socio-economic impacts of COVID-19. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg\\_report\\_socio-economic\\_impact\\_of\\_covid19.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg_report_socio-economic_impact_of_covid19.pdf)
- Pedraja Rejas, L. (2017). Challenges for Public Management in the Knowledge Society | Desafíos Para La Gestión Pública En La Sociedad Del Conocimiento. *Interciencia*. 42.3: 145. Print. <http://www.redalyc.org/pdf/339/33950011001.pdf>
- Pliscoff Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141-164. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=es).
- Programa Nacional PAIS. (2017). *Políticas de Gestión*. <https://www.pais.gob.pe/webpais/public/institucional/politicas-de-gestion>
- Pulgarín Franco, J.A. (2019). Public policy guidelines for the management of water in the municipality of Filandia, Quindio / Lineamientos de política pública para la gestión del agua en el municipio de Filandia-Quindío. *Revista Luna Azul*, 48, 23–47. <https://doi.org/10.17151/LUAZ.2019.48>. <https://www.redalyc.org/journal/3217/321764933002/html/>



Resolución Ministerial 072 de 2021 [Ministerio de Desarrollo e Inclusión]. Por la cual se aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2021 modificado. 04 de mayo de 2021.

Rivera Arroyo, J.K., Araya Castillo, L., Ganga Contreras, F., Torres J.P. y Sánchez Morales F. (2021) Análisis Bibliométrico De La Investigación En Calidad De Servicio. *Interciencia*. [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/11/01\\_6759\\_A\\_Ganga\\_v46n11\\_12.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/11/01_6759_A_Ganga_v46n11_12.pdf)

Ríos Sánchez, A. (2018). Medida de la satisfacción estudiantil a partir de la satisfacción con la vida: Una relación de componentes. *Praxis Pedagógica*, 15(16), 17-37. doi:<http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.praxis.15.16.2015.17-37>

Rodríguez Fontenla, E. R. (2019). Política, democracia y técnica en los modelos de gestión pública: El caso de la nueva gestión pública. *Revista Internacional De Pensamiento Político = International Journal of Political Thought*, 14, 457-482. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/política-democracia-y-técnica-en-los-modelos-de/docview/2405683416/se-2>

Roncancio, D. G. (2018). *Qué es un Plan Estratégico Institucional, su uso en la Administración Pública*. Pensemos, pág. 1. <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-plan-estrategico-institucional-su-uso-en-la-administracion-publica>

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima Universidad Ricardo Palma. ISBN N° 978-612-47351-4-1

Saravia Salazar, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, (2), 143-161. doi:<http://dx.doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>

- Singh, A. S., Freitas, V. A. F., & Valadão Junior, V. M. (2019). Stakeholders and managerial practices in basic public school: A multi-case study. *Education Policy Analysis Archives*, 27, 83. <https://doi.org/10.14507/epaa.27.4171>
- Usán Supervía, P., Salavera Bordás, C. Y Murillo Lorente, V. (2020) Exploring the Psychological Effects of Optimism on Life Satisfaction in Students: The Mediating Role of Goal Orientations. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17, 7887. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217887>
- Valdemoros San Emeterio, M. A., Sanz Arazuri, E., Ponce de León Elizondo, A., & Duque Palacios, M. del C. (2020). Jóvenes lectores y satisfacción con la vida familiar. *Ocnos. Revista De Estudios Sobre Lectura*, 19(3). [https://doi.org/10.18239/ocnos\\_2020.19.3.2361](https://doi.org/10.18239/ocnos_2020.19.3.2361)
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Valls Figueroa, W., Román Velez, V., Chica Ostaíza, C. Y Salgado Cepero, G. (2017). La calidad de servicio: vía segura Para Alcanzar la competitividad (1° Edición). Ecuador. *Editorial Mar Abierto*. [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest/33](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33)
- Vegas Meléndez, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Revista Latinoamericana*, 48, 155-172. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v16n48/0718-6568-polis-16-48-00155.pdf>
- Vergara Cabrera, R. M. (2020) *Presupuesto participativo y satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad distrital de Tate- Ica 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54278>

Zavala Villalón, G., Ganga León, C., Rojas Andrade, R., Torres Cortés, B. Y Leiva Bahamondes L. (2020). Implementation of a school mental health program in Chile in the context of new public management | Implementación de salud mental de un escolar programa en Chile público en el contexto de la nueva gestión pública. *Gestión y Política Pública.*, 29(2), 447–475. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i2.780>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Operacionalización de las Variables

Tabla 1

#### *Operacionalización de Gestión Pública*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Variable 1: Gestión Publica	se define a las acciones en conjunto por el cual las instituciones públicas logran sus objetivos trazadas a pesar de sus limitados presupuestos dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).	Se dimensiona en tres , 10 indicadores y 12 ítems, es medido en escala de Likert	1.Plan Estratégico Institucional	Misión	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Visión	2	
				Objetivos estratégicos	3-4	
			2.Plan Operativo Institucional	Planificación	5	
				Programación adecuada	6	
				Seguimiento	7-8	
			3.Presupuesto Público	Formulación	9	
				Ejecución	10	
				Control	11	
			Evaluación.	12		

**Tabla 2**

***Operacionalización de Satisfacción de la Población***

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable 2: Satisfacción de la Población	Se define como la satisfacción del usuario como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018,p.13).	Se dimensiona en tres , 4 indicadores y 13 ítems, es medido en escala de Likert	1. Calidad de servicio	Cumplimiento.	1-7	
			2. Finalidad del servicio	Igualdad de oportunidades	8-9	1. Totalmente en desacuerdo
			3. Entrega oportuna del servicio	Desarrollo local	10-11	2. En desacuerdo
				Necesidades principales	12-13	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
						4. De acuerdo
						5. Totalmente de acuerdo

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<b>Problema General:</b>  ¿Cuál es la relación Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?	<b>Objetivo General:</b>  Determinar la relación entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.	<b>Hipótesis General:</b>  Existe relación entre la Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.		
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicos:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el plan estratégico institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el plan estratégico institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.</li> <li>• Determinar la relación entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.</li> <li>• Determinar la relación entre presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la relación entre el plan estratégico institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.</li> <li>• Existe la relación entre el plan operativo institucional y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.</li> <li>• Existe la relación entre presupuesto público y satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Pública</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<p>Tipo: Básica Enfoque: Cualitativo.</p> <p>Diseño: No experimental Transversal.</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

**Anexo 3**  
**Cuestionarios**

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA**

Estimado (a) informante /encuestado, este cuestionario tiene como objetivo su opinión respecto a la gestión pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, cabe resaltar que la información que nos proporcione será utilizada de forma confidencial y anónima, exclusivamente para los fines de la presente investigación.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder con una (x) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	DESCRIPCION	VALORACION				
		1	2	3	4	5
	<b>Plan Estratégico Institucional</b>					
1.	¿Los funcionarios públicos hacen saber la misión del Programa Nacional PAIS?					
2.	¿Los funcionarios públicos hacen saber la visión del Programa Nacional PAIS?					
3.	¿Los funcionarios hacen saber los objetivos estratégicos?					
4.	¿El Programa Nacional PAIS trabaja acorde a las normas establecidas por el estado?					
	<b>Plan Operativo Institucional</b>					
5.	¿Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año?					
6.	¿Se ha cumplido el tiempo programado en cada actividad realizada?					
7.	¿Algún funcionario hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas?					
8.	¿Toman en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora?					
	<b>Presupuesto Público</b>					
9.	¿La formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado?					
10.	¿La ejecución del presupuesto es el correcto?					
11.	¿Se realiza un control del presupuesto público del Programa Nacional PAIS?					
12.	¿La inversión del presupuesto público está bien implementadas en las obras asignados por el Programa Nacional PAIS?					

**Muchas gracias**



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Estimado (a) informante /encuestado, este cuestionario tiene como objetivo su opinión respecto a la satisfacción de la población de la provincia de Huanta, cabe resaltar que la información que nos proporcione será utilizada de forma confidencial y anónima, exclusivamente para los fines de la presente investigación.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder con una (x) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	DESCRIPCION	VALORACION				
		1	2	3	4	5
	<b>Calidad de servicio</b>					
1	Considera que las actividades programadas responden a las principales necesidades de la población.					
2	Piensa que las actividades programadas generan gran impacto en la calidad de vida de la población.					
3	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para mejorar su seguridad ciudadana.					
4	Piensa que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y la calidad en salud en el distrito					
5	Considera que en las actividades programadas se considera actividades para vinculados al deporte y bienestar social					
6	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y calidad educativa en el distrito.					
7	Considera que en las actividades programadas se considera actividades vinculados a la conservación del medio ambiente					
	<b>Finalidad del Servicio</b>					
8	Considera que la utilización de recursos en las actividades priorizados es de plena satisfacción de la sociedad civil.					
9	Considera que en las actividades programadas promueve desarrollo en el distrito mediante la generación de oportunidades laborales					
10	Piensa que en las actividades programadas genera desarrollo social y modernidad al distrito					
11	Piensa que en las actividades programadas permite un desarrollo económico más activo para el distrito					
	<b>Entrega oportuna del servicio</b>					
12	Piensa que los acuerdos asumidos en las actividades programadas se han cumplido a cabalidad.					
13	Considera que el programa nacional PAIS ejecuta el total de recursos destinadas a las actividades programadas.					

Muchas gracias

## Anexo 4

### Confiabilidad de la variable Gestión Pública

#### Análisis de fiabilidad

#### Escala: Gestion Pública

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,914	,917	12

##### Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	2,90	1,213	30
VAR00002	3,10	1,155	30
VAR00003	2,73	1,015	30
VAR00004	2,67	,884	30
VAR00005	2,47	1,074	30
VAR00006	2,73	1,112	30
VAR00007	2,73	1,143	30
VAR00008	2,30	1,291	30
VAR00009	2,77	1,006	30
VAR00010	2,60	1,037	30
VAR00011	2,77	1,073	30
VAR00012	2,73	1,230	30

##### Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza
Medias de los elementos	2,708	2,300	3,100	,800	1,348	,040
Varianzas de los elementos	1,228	,782	1,666	,884	2,131	,061

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	N de elementos
Medias de los elementos	12
Varianzas de los elementos	12

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	29,60	76,041	,641	,804	,908
VAR00002	29,40	80,386	,452	,743	,917
VAR00003	29,77	75,978	,796	,781	,902
VAR00004	29,83	80,420	,623	,768	,909
VAR00005	30,03	78,516	,600	,780	,910
VAR00006	29,77	77,909	,608	,614	,909
VAR00007	29,77	76,392	,670	,599	,907
VAR00008	30,20	75,407	,625	,743	,909
VAR00009	29,73	76,064	,798	,721	,902
VAR00010	29,90	76,921	,719	,787	,905
VAR00011	29,73	75,857	,753	,730	,903
VAR00012	29,77	75,702	,648	,731	,908

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
32,50	91,086	9,544	12

# Confiabilidad de la variable Satisfacción de la Población

## Análisis de fiabilidad

### Escala: satisfaccion

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,930	,931	13

#### Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	2,37	1,033	30
VAR00002	2,97	1,129	30
VAR00003	2,40	,932	30
VAR00004	2,00	1,203	30
VAR00005	2,83	1,020	30
VAR00006	2,70	1,088	30
VAR00007	2,60	1,003	30
VAR00008	2,13	1,306	30
VAR00009	2,63	1,245	30
VAR00010	2,57	,971	30
VAR00011	3,03	1,066	30
VAR00012	2,40	1,303	30
VAR00013	3,03	,964	30

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza
Medias de los elementos	2,590	2,000	3,033	1,033	1,517	,107
Varianzas de los elementos	1,219	,869	1,706	,837	1,963	,085

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	N de elementos
Medias de los elementos	13
Varianzas de los elementos	13

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	31,30	100,010	,536	,754	,930
VAR00002	30,70	101,597	,408	,597	,934
VAR00003	31,27	99,375	,641	,570	,926
VAR00004	31,67	93,954	,718	,885	,924
VAR00005	30,83	96,833	,712	,782	,924
VAR00006	30,97	93,895	,811	,861	,920
VAR00007	31,07	97,168	,707	,889	,924
VAR00008	31,53	89,913	,829	,937	,919
VAR00009	31,03	91,068	,822	,811	,920
VAR00010	31,10	95,541	,825	,915	,921
VAR00011	30,63	99,068	,563	,788	,929
VAR00012	31,27	92,547	,715	,805	,924
VAR00013	30,63	98,654	,657	,661	,926

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
33,67	112,161	10,591	13

## Anexo 5

### Datos de la Prueba Piloto-Variable Gestión Pública

Prueba Piloto -Variable 1: Gestión Pública

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012
1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1
3	1	4	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2
6	3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2
7	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1
8	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	3	1
9	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3
10	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2
11	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	2	2	3	2	4	4	5	5	3	3	3	4
13	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
14	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
15	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	3	3	4	5	1	1	4	4	3	2	3
18	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
19	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
20	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
21	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
23	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2
24	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
25	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
26	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
27	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
29	3	5	4	4	1	1	4	3	4	5	4	5
30	4	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4

### Datos de la Prueba Piloto-Variable Satisfacción de la Población

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013
1	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	3
3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2
6	1	2	1	3	4	2	1	2	1	4	4	3	3
7	4	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3
8	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
9	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3
10	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1
11	4	4	4	2	4	4	2	2	5	4	4	5	3
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
13	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
14	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2
15	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	4	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	4	1	3
18	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
19	2	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2
20	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
23	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4
24	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
25	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
26	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
27	2	4	2	1	2	3	2	1	3	2	3	4	4
28	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
29	1	2	1	1	5	5	5	4	4	2	2	3	5
30	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	2	4	3



## Anexo 6

### Validación de instrumentos a través de juicio de expertos



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva.

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 Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A5, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-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  
**VONNY JESSENIA FLORES VILLAR**  
D.N.I: 42035038



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable1: Gestión Pública

Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).

### Dimensiones de las variables:

#### Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional

Es un sistema operativo, que deviene en un proyecto estratégico en el desarrollo de acciones de las políticas gobiernos ejecutadas por las instituciones en los diferentes lineamientos que son de interés público. Como derechos constitucionales en bien de la sociedad y del estado para su mayor desarrollo con cierre de brechas. En ese contexto establecimos los siguiente indicadores como: Identificación de problemas, metas, adaptación de estratégicas, expectativas de ciudadanos (Cerquen y Gálvez, 2020).

#### Dimensión 2 Plan Operativo Institucional

Es el Instrumento de gestión que contiene la programación de actividades a corto plazo de los diferentes órganos del Gobierno tanto nacional, regional y local (Cerquen y Gálvez, 2020), Un plan operativo institucional (POI) en el contexto del derecho local peruano: Constituye el instrumento de planificación anual que desagrega el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o Plan Estratégico Institucional (PEI) a fin de ponerlo en operación, desagregando en programas, actividades, metas y proyectos, concordantes con los objetivos estratégicos y las políticas definidas por la gestión municipal, dentro del marco de sus competencias.

#### Dimensión 3 Presupuesto público

Es uno de los instrumentos principales de manejo del Estado. Mediante ello permite organizar las políticas públicas anualmente que son trazadas en bienestar de nuestra sociedad y el desarrollo del estado. El Presupuesto define cómo se distribuirán los recursos financieros del estado el en plan estratégico de desarrollo mediante las políticas públicas, determinadas por MEF, producto de la recaudación tributaria. (Cerquen y Gálvez, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Pública

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Gestión Pública	Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones(Saravia, 2018).	Se dimensiona en tres, 10 indicadores y 12 ítems, es medido en escala de Likert	1.Plan Estratégico Institucional	Misión	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Visión	2	
				Objetivos estratégicos	3-4	
			2.Plan Operativo Institucional	Planificación	5	
				Programación adecuada	6	
				Seguimiento	7-8	
			3.Presupuesto Público	Formulación	9	
				Ejecución	10	
				Control	11	
				Evaluación.	12	



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable2: Satisfacción

Se define como la satisfacción como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018).

### Dimensiones de las variables:

#### Dimensión 1 Calidad de servicio

Es todo aquello que permite satisfacer las necesidades del ciudadano en base a los requerimientos, cumpliendo de tal manera en la resolución de sus problemas con educación, trabajo, salud, y otros, teniendo presente que los servicios ofrecidos deben ser de calidad con estándares (Vergara, 2020).

#### Dimensión 2 Finalidad del servicio

En ese contexto es necesario indicar que es conseguir la satisfacción de los clientes mediante los valores de la ejecución de los presupuestos participativos de la población, que son dadas a conocer a las Municipalidades de su localidad según sus necesidades estratégicas y sus políticas de gobierno las mismas que son priorizadas finalmente por la Municipalidad Provincial mediante los recursos disponibles, (Vergara,2020),

#### Dimensión 3 Entrega oportuna del Servicio

Esta última dimensión tiene una característica peculiar que los servicios ofrecidos durante la gestión de toda autoridad o servidor público, estos deben de haber estado direccionados a los objetivos planificados en bien de la ciudadanía, para mejorar las condiciones de vida de la población y que dichos servicios tengan un resultado sustentable y rentable. (Vergara, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Satisfacción

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Satisfacción del usuario	Se define como la satisfacción del usuario como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas [...]. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018,p.13).	Se dimensiona en tres dimensiones 4 indicadores y 13 ítems, es medido en escala de Likert.	1. Calidad de servicio	Cumplimiento.	1-7	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Finalidad del servicio	Igualdad de oportunidades Desarrollo local	8-9 10-11	
			3. Entrega oportuna del servicio	Necesidades principales	12-13	





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Alex Jonathan Gonzales Vidal

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 Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A5, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-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  
**VONNY JESSENIA FLORES VILLAR**  
D.N.I: 42035038



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable1: Gestión Pública

Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).

### Dimensiones de las variables:

#### Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional

Es un sistema operativo, que deviene en un proyecto estratégico en el desarrollo de acciones de las políticas gubernamentales ejecutadas por las instituciones en los diferentes lineamientos que son de interés público. Como derechos constitucionales en bien de la sociedad y del estado para su mayor desarrollo con cierre de brechas. En ese contexto establecimos los siguientes indicadores como: Identificación de problemas, metas, adaptación de estrategias, expectativas de ciudadanos (Cerquen y Gálvez, 2020).

#### Dimensión 2 Plan Operativo Institucional

Es el Instrumento de gestión que contiene la programación de actividades a corto plazo de los diferentes órganos del Gobierno tanto nacional, regional y local (Cerquen y Gálvez, 2020), Un plan operativo institucional (POI) en el contexto del derecho local peruano: Constituye el instrumento de planificación anual que desagrega el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o Plan Estratégico Institucional (PEI) a fin de ponerlo en operación, desagregando en programas, actividades, metas y proyectos, concordantes con los objetivos estratégicos y las políticas definidas por la gestión municipal, dentro del marco de sus competencias.

#### Dimensión 3 Presupuesto público

Es uno de los instrumentos principales de manejo del Estado. Mediante ello permite organizar las políticas públicas anualmente que son trazadas en bienestar de nuestra sociedad y el desarrollo del estado. El Presupuesto define cómo se distribuirán los recursos financieros del estado en el plan estratégico de desarrollo mediante las políticas públicas, determinadas por MEF, producto de la recaudación tributaria. (Cerquen y Gálvez, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Pública

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Gestión Pública	Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).	Se dimensiona en tres, 10 indicadores y 12 ítems, es medido en escala de Likert	1. Plan Estratégico Institucional	Misión	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Visión	2	
				Objetivos estratégicos	3-4	
			2. Plan Operativo Institucional	Planificación	5	
				Programación adecuada	6	
				Seguimiento	7-8	
			3. Presupuesto Público	Formulación	9	
				Ejecución	10	
				Control	11	
			Evaluación.	12		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	Los funcionarios públicos hacen saber la misión del Programa Nacional PAIS	x		x		x		
2.	Los funcionarios públicos hacen saber la visión del Programa Nacional PAIS	x		x		x		
3.	Los funcionarios hacen saber los objetivos estratégicos	x		x		x		
4.	El Programa Nacional PAIS trabaja acorde a las normas establecidas por el estado	x		x		x		
<b>Dimensión 2 Plan Operativo Institucional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5.	Cree usted que se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año	x		x		x		
6.	Cree usted que se ha cumplido el tiempo programado de cada actividad realizada	x		x		x		
7.	Sabe usted si algún funcionario hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas	x		x		x		
8.	Cree usted que se toma en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora	x		x		x		
<b>Dimensión 3 Presupuesto Público</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	Cree usted que la formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado	x		x		x		
10.	¿Cree usted que la ejecución del presupuesto es el correcto?	x		x		x		
11.	¿Cree usted que se realiza un control del presupuesto público del Programa Nacional PAIS?	x		x		x		
12.	¿Cree usted que la inversión del presupuesto público está bien implementadas en las actividades realizadas por el Programa Nacional PAIS?	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.** Ing. Alex Jonathan Gonzales Vidal DNI: 42315615

**Especialidad del validador:** Mg. en Gestión Pública

29 de noviembre del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

**GONZALES VIDAL ALEX JONATHAN**  
**DNI: 42315615**  
**Firma del Experto Informante.**



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable2: Satisfacción

Se define como la satisfacción como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1 Calidad de servicio

Es todo aquello que permite satisfacer las necesidades del ciudadano en base a los requerimientos, cumpliendo de tal manera en la resolución de sus problemas con educación, trabajo, salud, y otros, teniendo presente que los servicios ofrecidos deben ser de calidad con estándares (Vergara, 2020).

##### Dimensión 2 Finalidad del servicio

En ese contexto es necesario indicar que es conseguir la satisfacción de los clientes mediante los valores de la ejecución de los presupuestos participativos de la población, que son dadas a conocer a las Municipalidades de su localidad según sus necesidades estratégicas y sus políticas de gobierno las mismas que son priorizadas finalmente por la Municipalidad Provincial mediante los recursos disponibles, (Vergara,2020),

##### Dimensión 3 Entrega oportuna del Servicio

Esta última dimensión tiene una característica peculiar que los servicios ofrecidos durante la gestión de toda autoridad o servidor público, estos deben de haber estado direccionados a los objetivos planificados en bien de la ciudadanía, para mejorar las condiciones de vida de la población y que dichos servicios tengan un resultado sustentable y rentable. (Vergara, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Satisfacción

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Satisfacción del usuario	Se define como la satisfacción del usuario como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas [...]. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018,p.13).	Se dimensiona en tres dimensiones 4 indicadores y 13 ítems, es medido en escala de Likert.	1. Calidad de servicio	Cumplimiento.	1-7	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Finalidad del servicio	Igualdad de oportunidades Desarrollo local	8-9 10-11	
			3. Entrega oportuna del servicio	Necesidades principales	12-13	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b> Calidad de servicio								
1	Considera que las actividades programadas responden a las principales necesidades de la población.	x		x		x		
2	Piensa que las actividades programadas generan gran impacto en la calidad de vida de la población.	x		x		x		
3	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para mejorar su seguridad ciudadana.	x		x		x		
4	Piensa que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y la calidad en salud en el distrito	x		x		x		
5	Considera que en las actividades programadas se considera actividades para vinculados al deporte y bienestar social	x		x		x		
6	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y calidad educativa en el distrito.	x		x		x		
7	Considera que en las actividades programadas se considera actividades vinculados a la conservación del medio ambiente	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b> Finalidad del Servicio								
8	Considera que la utilización de recursos en las actividades priorizadas dan como resultado una plena satisfacción de la población.	x		x		x		
9	Considera que en las actividades programadas promueve desarrollo en el distrito mediante la generación de oportunidades laborales	x		x		x		
10	Piensa que en las actividades programadas genera desarrollo social y modernidad al distrito	x		x		x		
11	Piensa que en las actividades programadas permite un desarrollo económico más activo para el distrito	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b> Entrega oportuna del servicio								
12	Piensa que los acuerdos asumidos en las actividades programadas se han cumplido a cabalidad.	x		x		x		
13	Considera que el programa nacional PAIS ejecuta el total de recursos destinadas a las actividades programadas.	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.** Ing. Alex Jonathan Gonzales Vidal DNI: 42315615

**Especialidad del validador:** Mg. en Gestión Pública

**29 de noviembre del 2021.**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



**GONZALES VIDAL ALEX JONATHAN**  
**DNI: 42315615**  
**Firma del Experto Informante.**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg/ CPCC Manuel Gines Vitery Casapino

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 Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A5, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-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  
**VONNY JESSENIA FLORES VILLAR**  
D.N.I: 42035038



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable1: Gestión Pública

Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).

### Dimensiones de las variables:

#### Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional

Es un sistema operativo, que deviene en un proyecto estratégico en el desarrollo de acciones de las políticas gubernamentales ejecutadas por las instituciones en los diferentes lineamientos que son de interés público. Como derechos constitucionales en bien de la sociedad y del estado para su mayor desarrollo con cierre de brechas. En ese contexto establecimos los siguientes indicadores como: Identificación de problemas, metas, adaptación de estrategias, expectativas de ciudadanos (Cerquen y Gálvez, 2020).

#### Dimensión 2 Plan Operativo Institucional

Es el Instrumento de gestión que contiene la programación de actividades a corto plazo de los diferentes órganos del Gobierno tanto nacional, regional y local (Cerquen y Gálvez, 2020), Un plan operativo institucional (POI) en el contexto del derecho local peruano: Constituye el instrumento de planificación anual que desagrega el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o Plan Estratégico Institucional (PEI) a fin de ponerlo en operación, desagregando en programas, actividades, metas y proyectos, concordantes con los objetivos estratégicos y las políticas definidas por la gestión municipal, dentro del marco de sus competencias.

#### Dimensión 3 Presupuesto público

Es uno de los instrumentos principales de manejo del Estado. Mediante ello permite organizar las políticas públicas anualmente que son trazadas en bienestar de nuestra sociedad y el desarrollo del estado. El Presupuesto define cómo se distribuirán los recursos financieros del estado en el plan estratégico de desarrollo mediante las políticas públicas, determinadas por MEF, producto de la recaudación tributaria. (Cerquen y Gálvez, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Pública

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Gestión Pública	Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).	Se dimensiona en tres, 10 indicadores y 12 ítems, es medido en escala de Likert	1. Plan Estratégico Institucional	Misión	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Visión	2	
				Objetivos estratégicos	3-4	
			2. Plan Operativo Institucional	Planificación	5	
				Programación adecuada	6	
				Seguimiento	7-8	
			3. Presupuesto Público	Formulación	9	
				Ejecución	10	
				Control	11	
				Evaluación.	12	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional</b>								
1.	Los funcionarios públicos hacen saber la misión del Programa Nacional PAIS	x		x		x		
2.	Los funcionarios públicos hacen saber la visión del Programa Nacional PAIS	x		x		x		
3.	Los funcionarios hacen saber los objetivos estratégicos	x		x		x		
4.	El Programa Nacional PAIS trabaja acorde a las normas establecidas por el estado	x		x		x		
<b>Dimensión 2 Plan Operativo Institucional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5.	Cree usted que se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año	x		x		x		
6.	Cree usted que se ha cumplido el tiempo programado de cada actividad realizada	x		x		x		
7.	Sabe usted si algún funcionario hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas	x		x		x		
8.	Cree usted que se toma en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora	x		x		x		
<b>Dimensión 3 Presupuesto Público</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	Cree usted que la formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado	x		x		x		
10.	¿Cree usted que la ejecución del presupuesto es el correcto?	x		x		x		
11.	¿Cree usted que se realiza un control del presupuesto público del Programa Nacional PAIS?	x		x		x		
12.	¿Cree usted que la inversión del presupuesto público está bien implementadas en las actividades realizadas por el Programa Nacional PAIS?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

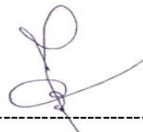
**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg/CPCC Manuel Gines Vitery Casapino    **DNI:**23832817

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

**4 de noviembre del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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



**Firma del Experto Informante.**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable2: Satisfacción

Se define como la satisfacción como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Amstrong, 2018).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1 Calidad de servicio

Es todo aquello que permite satisfacer las necesidades del ciudadano en base a los requerimientos, cumpliendo de tal manera en la resolución de sus problemas con educación, trabajo, salud, y otros, teniendo presente que los servicios ofrecidos deben ser de calidad con estándares (Vergara, 2020).

##### Dimensión 2 Finalidad del servicio

En ese contexto es necesario indicar que es conseguir la satisfacción de los clientes mediante los valores de la ejecución de los presupuestos participativos de la población, que son dadas a conocer a las Municipalidades de su localidad según sus necesidades estratégicas y sus políticas de gobierno las mismas que son priorizadas finalmente por la Municipalidad Provincial mediante los recursos disponibles, (Vergara,2020),

##### Dimensión 3 Entrega oportuna del Servicio

Esta última dimensión tiene una característica peculiar que los servicios ofrecidos durante la gestión de toda autoridad o servidor público, estos deben de haber estado direccionados a los objetivos planificados en bien de la ciudadanía, para mejorar las condiciones de vida de la población y que dichos servicios tengan un resultado sustentable y rentable. (Vergara, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Satisfacción

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Satisfacción del usuario	Se define como la satisfacción del usuario como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas [...]. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Amstrong, 2018,p.13).	Se dimensiona en tres dimensiones 4 indicadores y 13 ítems, es medido en escala de Likert.	1. Calidad de servicio	Cumplimiento.	1-7	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Finalidad del servicio	Igualdad de oportunidades Desarrollo local	8-9 10-11	
			3. Entrega oportuna del servicio	Necesidades principales	12-13	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b> Calidad de servicio								
1	Considera que las actividades programadas responden a las principales necesidades de la población.	x		x		x		
2	Piensa que las actividades programadas generan gran impacto en la calidad de vida de la población.	x		x		x		
3	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para mejorar su seguridad ciudadana.	x		x		x		
4	Piensa que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y la calidad en salud en el distrito	x		x		x		
5	Considera que en las actividades programadas se considera actividades para vinculados al deporte y bienestar social	x		x		x		
6	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y calidad educativa en el distrito.	x		x		x		
7	Considera que en las actividades programadas se considera actividades vinculados a la conservación del medio ambiente	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b> Finalidad del Servicio		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera que la utilización de recursos en las actividades priorizadas dan como resultado una plena satisfacción de la población.	x		x		x		
9	Considera que en las actividades programadas promueve desarrollo en el distrito mediante la generación de oportunidades laborales	x		x		x		
10	Piensa que en las actividades programadas genera desarrollo social y modernidad al distrito	x		x		x		
11	Piensa que en las actividades programadas permite un desarrollo económico más activo para el distrito	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b> Entrega oportuna del servicio		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Piensa que los acuerdos asumidos en las actividades programadas se han cumplido a cabalidad.	x		x		x		
13	Considera que el programa nacional PAIS ejecuta el total de recursos destinadas a las actividades programadas.	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.** Mg/CPCC Manuel Gines Vitery Casapino    DNI:23832817

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

**4 de noviembre del 2021.**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

**Firma del Experto Informante.**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Silvestre Tacas Ruiz

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 Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula A5, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión Pública y Satisfacción de la población beneficiaria del Programa Nacional PAIS, Provincia Huanta-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  
**VONNY JESSENIA FLORES VILLAR**  
D.N.I: 42035038



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable1: Gestión Pública

Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).

### Dimensiones de las variables:

#### Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional

Es un sistema operativo, que deviene en un proyecto estratégico en el desarrollo de acciones de las políticas gubernamentales ejecutadas por las instituciones en los diferentes lineamientos que son de interés público. Como derechos constitucionales en bien de la sociedad y del estado para su mayor desarrollo con cierre de brechas. En ese contexto establecimos los siguientes indicadores como: Identificación de problemas, metas, adaptación de estrategias, expectativas de ciudadanos (Cerquen y Gálvez, 2020).

#### Dimensión 2 Plan Operativo Institucional

Es el Instrumento de gestión que contiene la programación de actividades a corto plazo de los diferentes órganos del Gobierno tanto nacional, regional y local (Cerquen y Gálvez, 2020), Un plan operativo institucional (POI) en el contexto del derecho local peruano: Constituye el instrumento de planificación anual que desagrega el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o Plan Estratégico Institucional (PEI) a fin de ponerlo en operación, desagregando en programas, actividades, metas y proyectos, concordantes con los objetivos estratégicos y las políticas definidas por la gestión municipal, dentro del marco de sus competencias.

#### Dimensión 3 Presupuesto público

Es uno de los instrumentos principales de manejo del Estado. Mediante ello permite organizar las políticas públicas anualmente que son trazadas en bienestar de nuestra sociedad y el desarrollo del estado. El Presupuesto define cómo se distribuirán los recursos financieros del estado en el plan estratégico de desarrollo mediante las políticas públicas, determinadas por MEF, producto de la recaudación tributaria. (Cerquen y Gálvez, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Pública

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Gestión Pública	Se define a las acciones en conjunto mediante el cual las entidades públicas tienen a lograr sus metas y objetivos limitados dentro de sus planes de gobierno y políticas públicas establecidas dentro del marco institucional el cual se aplica dentro de su normativa de acuerdo a sus funciones (Saravia, 2018).	Se dimensiona en tres, 10 indicadores y 12 ítems, es medido en escala de Likert	1. Plan Estratégico Institucional	Misión	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Visión	2	
				Objetivos estratégicos	3-4	
			2. Plan Operativo Institucional	Planificación	5	
				Programación adecuada	6	
				Seguimiento	7-8	
			3. Presupuesto Público	Formulación	9	
				Ejecución	10	
				Control	11	
				Evaluación.	12	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1 Plan Estratégico Institucional</b>								
1.	Los funcionarios públicos hacen saber la misión del Programa Nacional PAIS	x		x		x		
2.	Los funcionarios públicos hacen saber la visión del Programa Nacional PAIS	x		x		x		
3.	Los funcionarios hacen saber los objetivos estratégicos	x		x		x		
4.	El Programa Nacional PAIS trabaja acorde a las normas establecidas por el estado	x		x		x		
<b>Dimensión 2 Plan Operativo Institucional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5.	Cree usted que se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año	x		x		x		
6.	Cree usted que se ha cumplido el tiempo programado de cada actividad realizada	x		x		x		
7.	Sabe usted si algún funcionario hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas	x		x		x		
8.	Cree usted que se toma en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora	x		x		x		
<b>Dimensión 3 Presupuesto Público</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	Cree usted que la formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado	x		x		x		
10.	¿Cree usted que la ejecución del presupuesto es el correcto?	x		x		x		
11.	¿Cree usted que se realiza un control del presupuesto público del Programa Nacional PAIS?	x		x		x		
12.	¿Cree usted que la inversión del presupuesto público está bien implementadas en las actividades realizadas por el Programa Nacional PAIS?	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.** Mg. Silvestre Tacas Ruiz    **DNI:** 21411224

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

**4 de noviembre del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable2: Satisfacción

Se define como la satisfacción como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018).

#### Dimensiones de las variables:

##### Dimensión 1 Calidad de servicio

Es todo aquello que permite satisfacer las necesidades del ciudadano en base a los requerimientos, cumpliendo de tal manera en la resolución de sus problemas con educación, trabajo, salud, y otros, teniendo presente que los servicios ofrecidos deben ser de calidad con estándares (Vergara, 2020).

##### Dimensión 2 Finalidad del servicio

En ese contexto es necesario indicar que es conseguir la satisfacción de los clientes mediante los valores de la ejecución de los presupuestos participativos de la población, que son dadas a conocer a las Municipalidades de su localidad según sus necesidades estratégicas y sus políticas de gobierno las mismas que son priorizadas finalmente por la Municipalidad Provincial mediante los recursos disponibles, (Vergara,2020),

##### Dimensión 3 Entrega oportuna del Servicio

Esta última dimensión tiene una característica peculiar que los servicios ofrecidos durante la gestión de toda autoridad o servidor público, estos deben de haber estado direccionados a los objetivos planificados en bien de la ciudadanía, para mejorar las condiciones de vida de la población y que dichos servicios tengan un resultado sustentable y rentable. (Vergara, 2020).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Satisfacción

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Satisfacción del usuario	Se define como la satisfacción del usuario como la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas [...]. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Armstrong, 2018,p.13).	Se dimensiona en tres dimensiones 4 indicadores y 13 ítems, es medido en escala de Likert.	1. Calidad de servicio	Cumplimiento.	1-7	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Finalidad del servicio	Igualdad de oportunidades Desarrollo local	8-9 10-11	
			3. Entrega oportuna del servicio	Necesidades principales	12-13	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b> Calidad de servicio								
1	Considera que las actividades programadas responden a las principales necesidades de la población.	x		x		x		
2	Piensa que las actividades programadas generan gran impacto en la calidad de vida de la población.	x		x		x		
3	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para mejorar su seguridad ciudadana.	x		x		x		
4	Piensa que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y la calidad en salud en el distrito	x		x		x		
5	Considera que en las actividades programadas se considera actividades para vinculados al deporte y bienestar social	x		x		x		
6	Estima que en las actividades programadas se considera actividades para ampliar la cobertura y calidad educativa en el distrito.	x		x		x		
7	Considera que en las actividades programadas se considera actividades vinculados a la conservación del medio ambiente	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b> Finalidad del Servicio		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera que la utilización de recursos en las actividades priorizadas dan como resultado una plena satisfacción de la población.	x		x		x		
9	Considera que en las actividades programadas promueve desarrollo en el distrito mediante la generación de oportunidades laborales	x		x		x		
10	Piensa que en las actividades programadas genera desarrollo social y modernidad al distrito	x		x		x		
11	Piensa que en las actividades programadas permite un desarrollo económico más activo para el distrito	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b> Entrega oportuna del servicio		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Piensa que los acuerdos asumidos en las actividades programadas se han cumplido a cabalidad.	x		x		x		
13	Considera que el programa nacional PAIS ejecuta el total de recursos destinadas a las actividades programadas.	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.** Mg. Silvestre Tacas Ruiz    **DNI:** 21411224

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

**4 de noviembre del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 7**  
**Coeficiente de Validez**  
**Variable 1: Gestión Pública**

**Coeficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken**

ITEM	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
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>						<b>1.00</b>

Para **Gestión Pública** el coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 12 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 2 Satisfacción de la Población

### Coefficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

ITEM	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
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>						<b>1.00</b>

Para **Satisfacción de la Población** el coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 13 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.

**Anexo 8**  
**Base de Datos de la muestra para las variables**  
**Gestión Pública**

Sujetos	GESTION PUBLICA											
	D1				D2				D3			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2
2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1
3	1	4	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2
6	3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2
7	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1
8	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	3	1
9	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3
10	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2
11	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	2	2	3	2	4	4	5	5	3	3	3	4
13	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
14	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
15	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	3	3	4	5	1	1	4	4	3	2	3
18	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
19	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1
20	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
21	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
23	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2
24	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
25	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
26	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
27	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
29	3	5	4	4	1	1	4	3	4	5	4	5
30	4	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4
31	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3
32	3	1	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2
33	1	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3
34	2	1	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2
35	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4
36	3	3	2	2	5	1	2	3	4	5	1	2
37	1	3	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4
38	4	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3	4
39	4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	4	3
40	1	2	3	2	4	1	3	1	2	3	2	1
41	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	1	4
42	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2
43	4	4	3	2	3	2	2	1	3	2	3	4
44	4	4	4	4	1	3	3	5	2	5	5	4

Sujetos	GESTION PUBLICA											
	D1				D2				D3			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
45	4	4	3	1	5	3	1	5	5	1	3	5
46	2	1	4	1	3	4	3	1	1	4	4	2
47	5	5	3	1	3	1	1	3	1	3	5	5
48	2	3	4	3	2	1	2	4	2	3	4	3
49	3	5	3	4	2	4	4	3	2	3	3	2
50	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
51	2	3	4	2	1	1	2	1	1	2	3	3
52	4	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	4
53	3	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	4
54	1	4	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3
55	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4
56	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3



Sujetos	GESTION PUBLICA			
	v1D1	v1D2	v1D3	V1
1	9	11	13	33
2	6	7	6	19
3	11	8	6	25
4	4	4	4	12
5	8	7	9	24
6	9	7	9	25
7	12	13	8	33
8	9	6	7	22
9	9	10	9	28
10	11	9	8	28
11	13	13	12	38
12	9	18	13	40
13	13	8	12	33
14	13	8	12	33
15	13	8	12	33
16	8	8	8	24
17	13	11	12	36
18	15	14	13	42
19	10	9	9	28
20	5	6	6	17
21	13	10	9	32
22	15	14	14	43
23	11	14	10	35
24	13	8	12	33
25	17	18	18	53
26	15	13	15	43
27	13	8	12	33
28	16	19	18	53
29	16	9	18	43
30	13	9	12	34
31	12	11	12	35
32	8	15	10	33
33	8	6	12	26
34	11	8	7	26
35	7	13	12	32
36	10	11	12	33
37	8	7	15	30
38	13	9	12	34
39	17	17	14	48
40	8	9	8	25
41	13	9	10	32
42	13	14	10	37
43	13	8	12	33
44	16	12	16	44

	GESTION PUBLICA			
Sujetos	v1D1	v1D2	v1D3	V1
45	12	14	14	40
46	8	11	11	30
47	14	8	14	36
48	12	9	12	33
49	15	13	10	38
50	13	8	12	33
51	11	5	9	25
52	13	8	12	33
53	8	9	10	27
54	8	6	8	22
55	13	9	12	34
56	15	17	15	47

## Satisfacción de la Población

Sujetos	SATISFACCION DE LA POBLACION												
	D1							D2				D3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	3	1	3
3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2
6	1	2	1	3	4	2	1	2	1	4	4	3	3
7	4	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3
8	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
9	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3
10	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1
11	4	4	4	2	4	4	2	2	5	4	4	5	3
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
13	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
14	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2
15	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	4	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	4	1	3
18	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
19	2	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2
20	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
23	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4
24	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
25	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
26	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
27	2	4	2	1	2	3	2	1	3	2	3	4	4
28	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
29	1	2	1	1	5	5	5	4	4	2	2	3	5
30	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	2	4	3
31	1	2	2	2	4	3	4	2	2	3	4	1	2
32	4	2	4	5	4	4	2	3	4	2	3	2	2
33	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	2	2
34	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
35	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1
36	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
37	1	2	1	3	2	3	2	1	3	4	4	1	2
38	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
39	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3
40	1	3	1	2	2	2	3	2	3	4	4	1	3
41	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	3
42	1	1	2	1	2	4	3	3	1	2	2	2	3
43	2	4	3	1	2	3	4	5	4	2	3	1	3
44	4	3	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4

SATISFACCION DE LA POBLACION													
Sujetos	D1							D2				D3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
45	2	3	4	2	1	1	3	1	2	2	4	1	3
46	2	4	4	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
47	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3
48	4	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	2	4
49	1	2	1	3	2	2	1	3	3	1	1	1	1
50	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
51	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	2	2
52	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	3
53	3	2	2	4	3	4	1	2	3	3	3	2	2
54	2	4	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
55	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1	4	1	3
56	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3	4	3	3

Sujetos	SATISFACCION DE LA POBLACION			
	v2D1	v2D2	v2D3	V2
1	17	6	4	27
2	13	9	4	26
3	10	6	5	21
4	7	4	2	13
5	16	6	5	27
6	14	11	6	31
7	23	16	6	45
8	17	11	4	32
9	16	9	4	29
10	16	9	2	27
11	24	15	8	47
12	28	18	8	54
13	15	9	4	28
14	16	7	3	26
15	16	9	4	29
16	21	12	6	39
17	16	9	4	29
18	16	11	5	32
19	13	5	3	21
20	18	12	6	36
21	15	9	4	28
22	20	12	7	39
23	18	9	7	34
24	15	9	4	28
25	28	19	10	57
26	24	13	7	44
27	16	9	8	33
28	32	18	8	58
29	20	12	8	40
30	16	7	7	30
31	18	11	3	32
32	25	12	4	41
33	16	7	4	27
34	13	11	4	28
35	18	7	2	27
36	18	13	5	36
37	14	12	3	29
38	15	9	4	28
39	15	10	5	30
40	14	13	4	31
41	15	9	7	31
42	14	8	5	27
43	19	14	4	37
44	29	15	8	52

Sujetos	SATISFACCION DE LA POBLACION			
	v2D1	v2D2	v2D3	V2
45	16	9	4	29
46	19	5	2	26
47	11	8	4	23
48	14	8	6	28
49	12	8	2	22
50	15	9	4	28
51	18	11	4	33
52	15	9	4	28
53	19	11	4	34
54	15	5	3	23
55	15	8	4	27
56	17	12	6	35

## Anexo 7

### Cálculo del Tamaño de la Muestra para población finita

PARA POBLACION CONOCIDA FINITA, MENOR A 10.000

INTRODUZCA EL MARGEN DE ERROR DESEADO  $e$   
INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION (N)  
INTRODUZCA EL VALOR DE  $p$   
INTRODUZCA EL VALOR DE  $q$

5.0%
66
0.5
0.5

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL ERROR Y AL NIVEL DE CONFIANZA DESEADO	
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 90%=	53
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 95%=	56
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 97%=	58
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 99%=	60

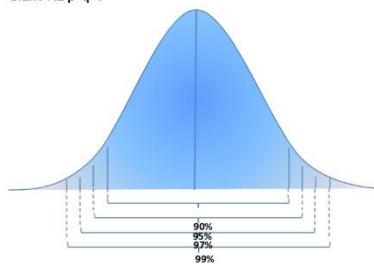
$p$  = PROPORCION ESPERADA QUE CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA

$q$  = PROPORCION ESPERADA QUE NO CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA

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

Error maximo recomendado 7%

SI NO CONOCE  $p$  Y  $q$  SE DEJA 0,5 Y 0,5  
SIEMPRE  $p+q=1$

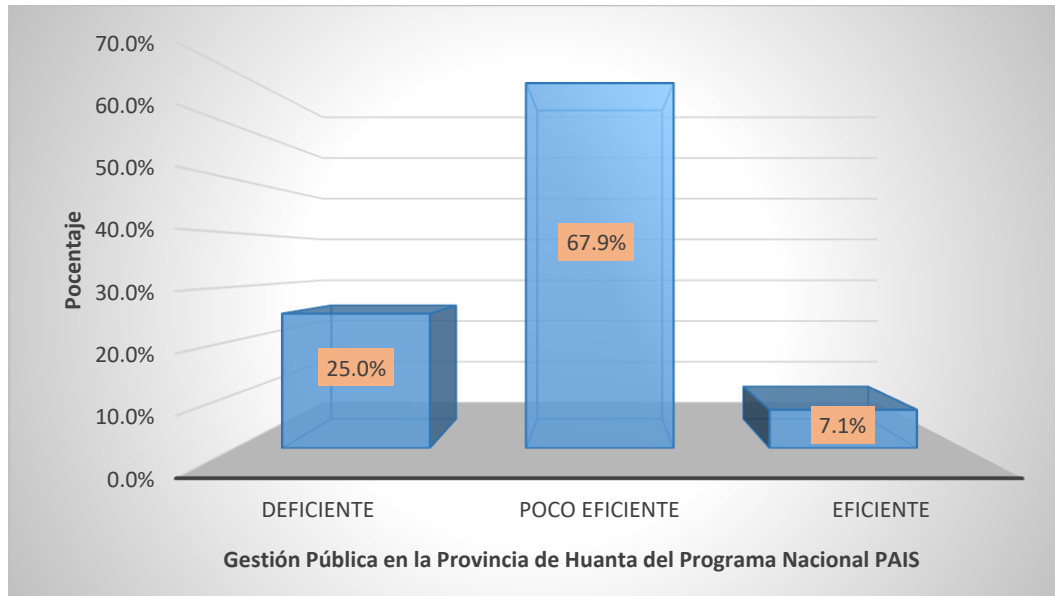


## Anexo 8

### Resultados descriptivo de la investigación

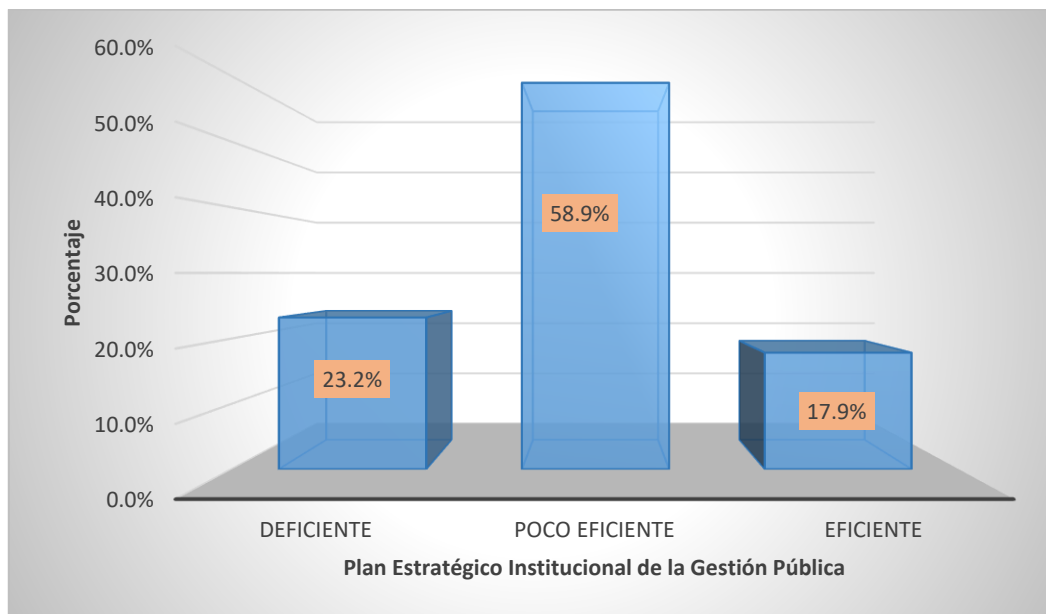
**Figura 1**

*Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS*



**Figura 2**

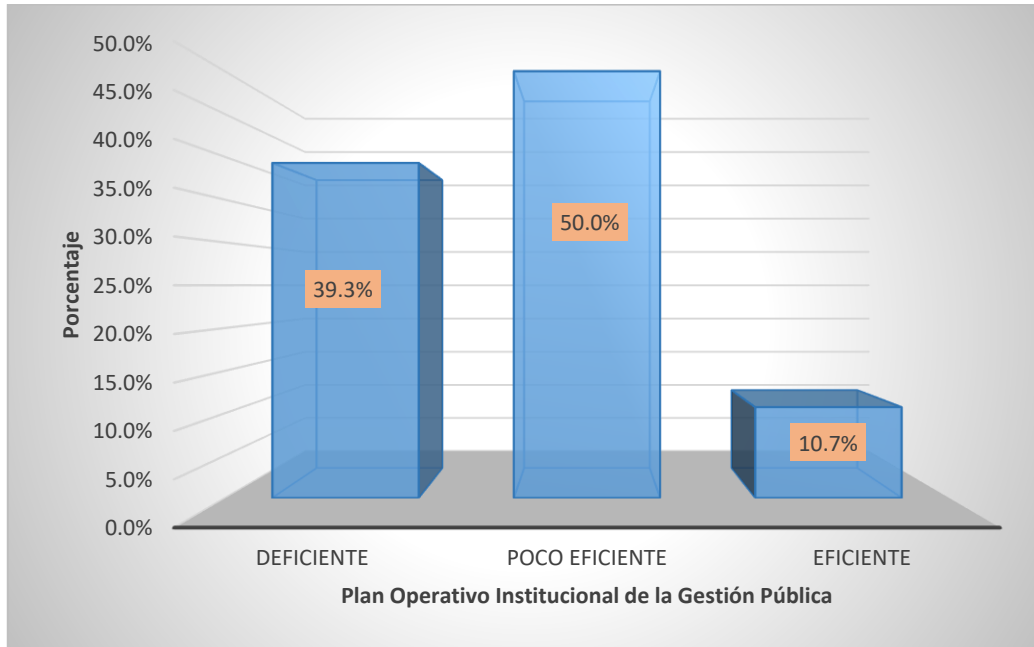
*Descripción del D1 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS*





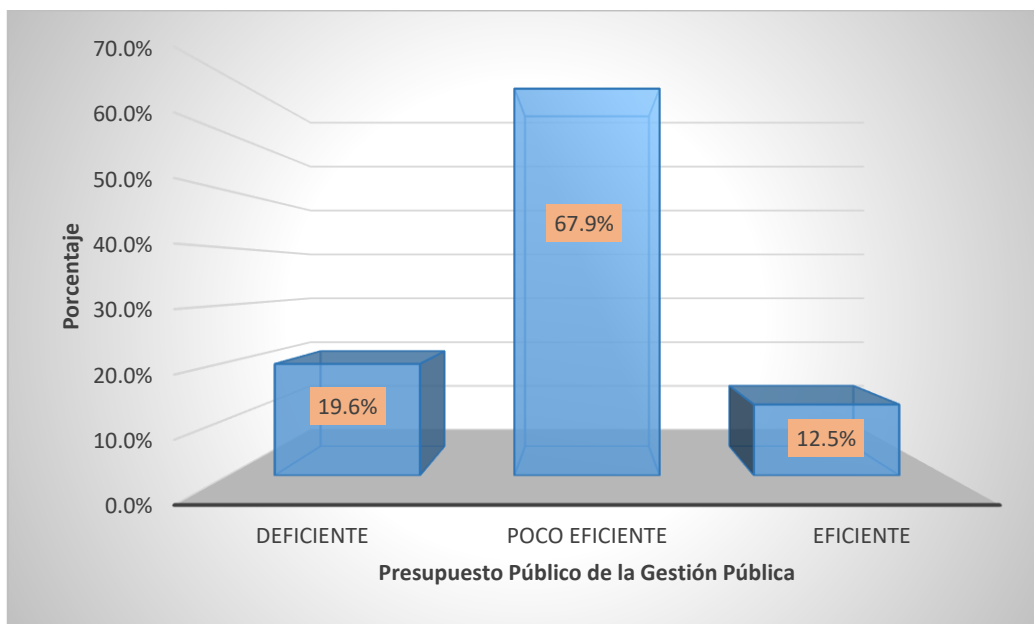
**Figura 3**

*Descripción del D2 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021*



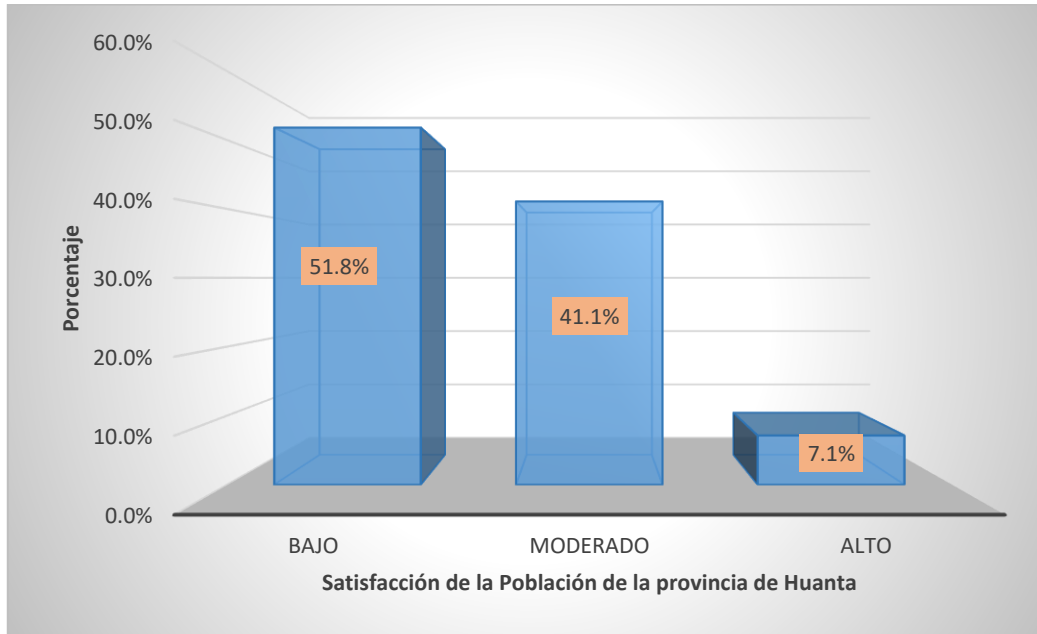
**Figura 4**

*Descripción del D3 de la Gestión Pública en la provincia de Huanta del Programa Nacional PAIS, 2021*



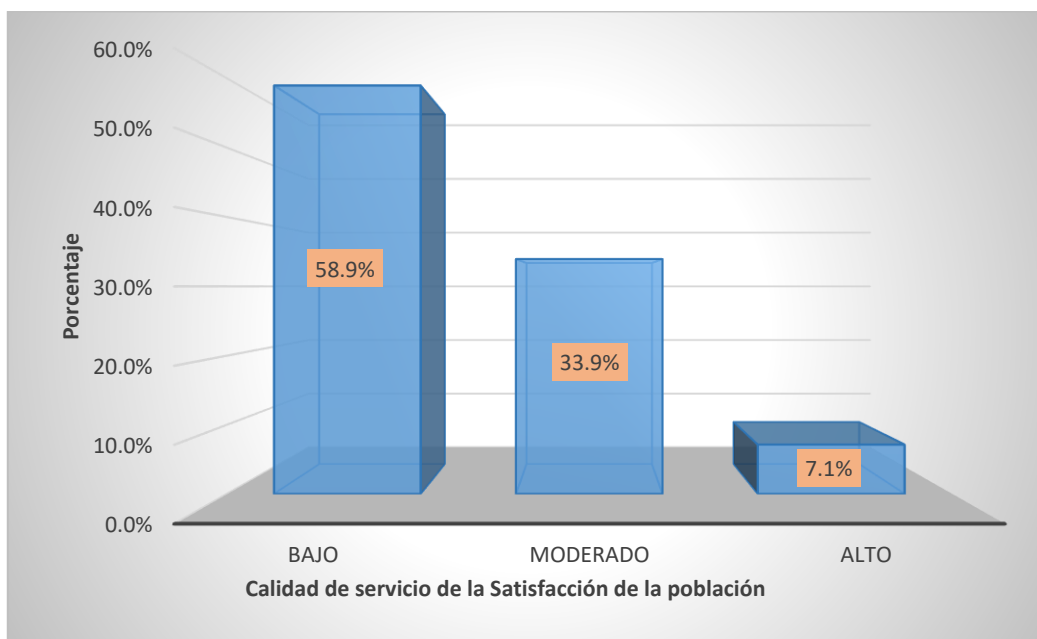
**Figura 5**

*Satisfacción de la población de la provincia de Huanta*



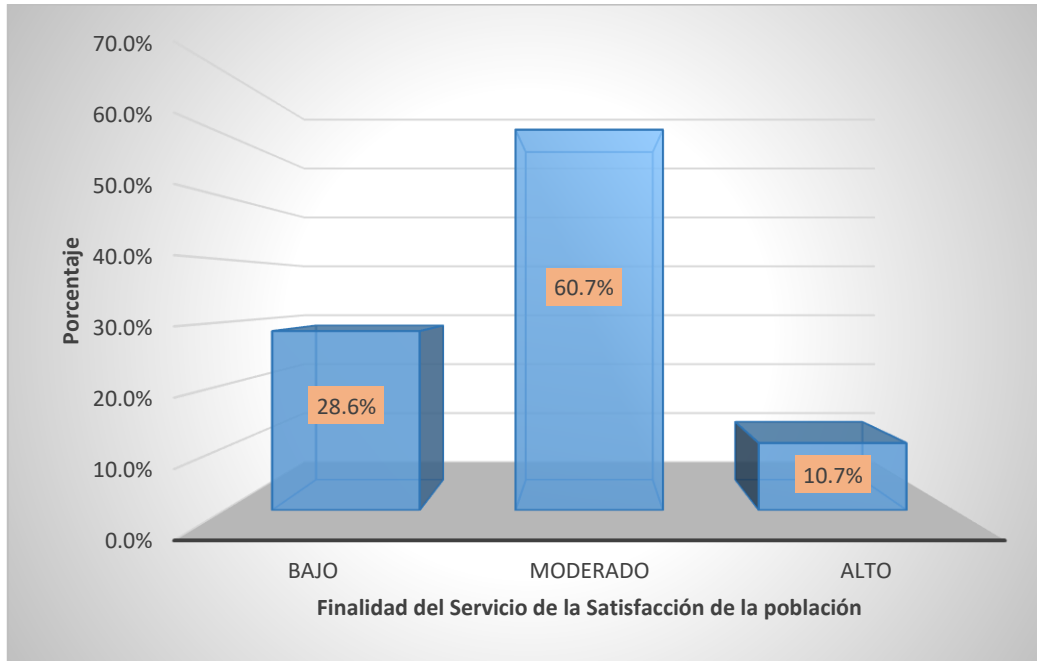
**Figura 6**

*Descripción del D1 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta*



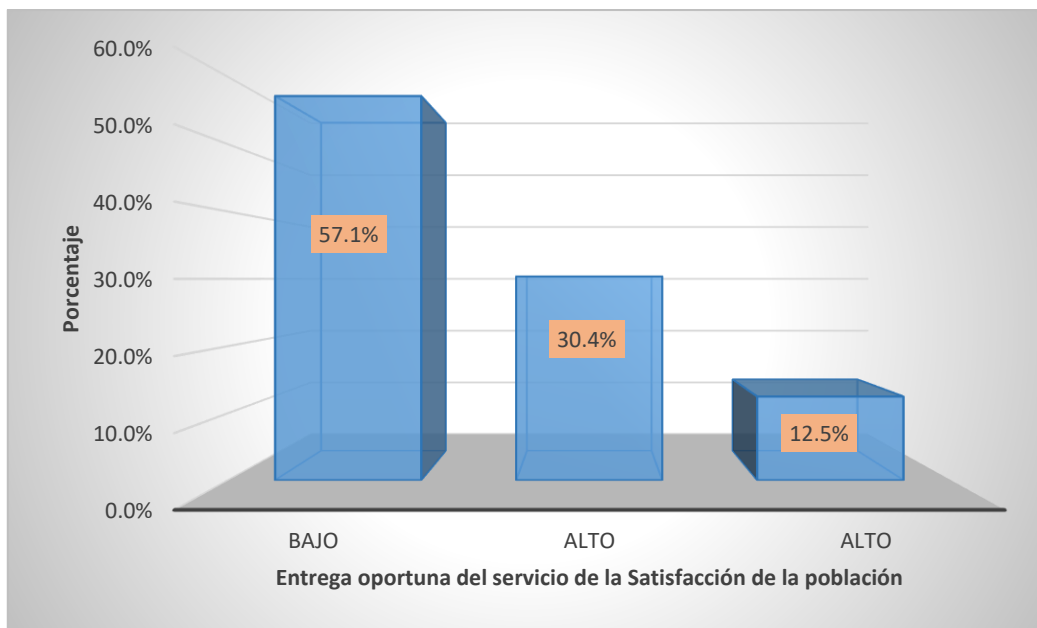
**Figura 7**

*Descripción del D2 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.*



**Figura 8**

*Descripción del D3 de la Satisfacción de la población en la provincia de Huanta.*



## Anexo 9

### Carta de presentación dirigida a la Entidad



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de noviembre de 2021  
Carta P. 1548-2021-UCV-VA-EPG-FD1/J

CPC  
SANDRA ALICIA CABRERA FIGUEROA  
Representante Legal  
PROGRAMA NACIONAL PAIS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a FLORES VILLAR, VONNY JESSENIA; identificada con DNI N° 42035038 y con código de matrícula N° 7002536322; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS,  
PROVINCIA HUANTA-2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador FLORES VILLAR, VONNY JESSENIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Orneryo Trinidad Vargas, MBA*  
Jefe (e)

Escuela de Posgrado  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

