



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en
un distrito la provincia de Cajamarca.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Salazar Muñoz, Auner (orcid.org/0000-0002-1971-501X)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (orcid.org/0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien me da fuerza para seguir adelante y no desmayar ante las adversidades que se presentan.

A mis queridos padres Segundo Genaro y Hermila, que con su presencia me brindan apoyo incondicional, ayuda y comprensión en los momentos más difíciles, guiándome en la dirección correcta a través de sus enseñanzas, valores, principios y perseverancia.

A mis hermanos Yanira, Deyner Leodan y Humberto, que con su presencia, respaldo y cariño me impulsan para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradecer a la Dra. Cotrina Cabrera, María Elena por orientación y apoyo incondicional para desarrollar este proyecto de tesis y así seguir persiguiendo uno de mis objetivos.

A la “Universidad César Vallejo” por haberme cobijado durante el periodo de formación como maestro en gestión pública.

A los catedráticos que me brindaron sus conocimientos de una manera desinteresada, contribuyendo de manera significativa a la formación de mi vida profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados finales de la variable 1 conocimiento de la gestión pública ...	17
Tabla 2 Resultados de la dimensión 1 plan estratégico institucional	17
Tabla 3 Resultados de la dimensión 2 plan operativo institucional	18
Tabla 4 Resultados de la dimensión 3 presupuesto público	18
Tabla 5 Resultados finales de la variable 2 satisfacción del ciudadano.....	19
Tabla 6 Resultados de la dimensión 1 atención al cliente	19
Tabla 7 Resultados de la dimensión 2 seguridad	20
Tabla 8 Resultados de la dimensión 3 capacidad de respuesta	20
Tabla 9 Prueba de normalidad	21
Tabla 10 Correlación conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano	21

Resumen

El presente estudio es de tipo de investigación científica fundamental, enfoque cuantitativo, diseño de estudio no experimental, transversal, descriptiva correlacional. La población muestral está conformada por la suma de 50 representantes vecinales y representantes de las Instituciones Educativas que están en constante relación con la entidad del distrito.

La técnica empleada fue la encuesta, se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de medición por cada variable, donde la variable 1 está conformado por 20 ítems y la variable 2 está conformado por 22 ítems, las cuales fueron validadas por expertos y a confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0.857 para conocimiento de la gestión pública y de 0.853 para la satisfacción del ciudadano. Se utilizó el SPSS versión 24 para procesar los datos de los cuestionarios, los principales resultados fueron de los datos estadísticos de la prueba Rho de Spearman, con un valor de significancia bilateral obtenido 0.01, con un margen de error inferior a 0.05, podemos decir que existe una influencia significativa entre el conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano, como se tiene el coeficiente de correlación de 1.000, que indica una alta correlación.

Palabras clave: conocimiento, gestión pública, satisfacción, ciudadano.

Abstract

The present study is of a fundamental scientific research type, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational study design. The sample population is made up of the sum of 50 neighborhood representatives and representatives of the educational institutions that are in constant relationship with the district entity.

The technique used was the survey, two questionnaires were used as measurement instruments for each variable, where variable 1 is made up of 20 items and variable 2 is made up of 22 items, which were validated by experts and reliability by means of Cronbach's Alpha, reaching a value of 0.857 for knowledge of public management and 0.853 for citizen satisfaction. SPSS version 24 was used to process the data from the questionnaires, the main results were from the statistical data of Spearman's Rho test, with a bilateral significance value obtained 0.01, with a margin of error less than 0.05, we can say that there is a significant influence between knowledge of public management and citizen satisfaction, as we have the correlation coefficient of 1.000, which indicates a high correlation.

Keywords: knowledge, public management, satisfaction, citizen.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista de las instituciones públicas se configuran determinados momentos, muchos de los cuales pasan a la historia como coyunturales o escandalosos, convirtiéndose en un acto racional o convirtiéndose en un escándalo político, al instante, incluso en nuestra ciudad desapercibidos. Atrapados en este misterio hay una gran cantidad de actores que desconocen que hace tiempo que surgió un problema debido a una mala gestión en el pasado.

Dada nuestra problemática actual y local, la insatisfacción de los ciudadanos es evidente y muchos alcaldes ven esto como un acto de politización, pero muy pocos se preocupan realmente por solucionar el problema, esto sin saber que en él influyen muchos factores. Combinado con una evaluación ciudadana efectiva.

La satisfacción no es sólo la realización de una licencia presupuestaria sin resultados públicos ni listas de ahorro de las tareas realizadas, sino también un sistema organizativo adecuado, con transparencia en los procesos y en la producción, así como el último recurso de compensación en la ciudad y más allá.

Los esfuerzos del estado y de los gobiernos locales pueden resultar en la disposición de servicios y bienes públicos que beneficien a las personas y pueden promover la atención de las administraciones públicas a los ciudadanos. Esto significa que todo ciudadano tiene derecho a recibir servicios de alta calidad cuando realiza un trámite o una solicitud de servicios gubernamentales. En consecuencia, la administración desempeña un papel fundamental en la gestión del estado entre los ciudadanos.

Es importante destacar que en este estudio de investigación tiene como finalidad describir y analizar el conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

(Aquad, 2017) en su investigación concluye que, la interacción entre los funcionarios y las autoridades de forma presencial, en este tipo de espacios crea un incentivo para participar y superarse, pues se entiende que los funcionarios públicos participantes serán reconocidos por sus méritos, y no su gestión directa o de división.

(VILLAMAR, 2018) en su investigación afirma, a pesar de los esfuerzos por crear servicios de alta calidad en las instituciones públicas, puedes ver que la relación entre los usuarios y las implementaciones, se desglosa en: la eficiencia de sus procesos y relaciones con otras entidades, así como experiencia de usuario al utilizar servicios gubernamentales. Esta es la razón por haber indicado que se ha propuesto un modelo en este estudio trata de la gestión sobre el buen servicio el gobierno de Los Ríos y los usuarios.

(LÓPEZ VÁSQUEZ, OLIVERA HOSPINAL, & TINOCO REYES, 2018) en su investigación concluyen, la mejora de la relación ciudadano-estado ha sido una prioridad para los responsables de la gestión estatal, como lo demuestra la promulgación en 2002 de la Ley N° 27658-Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Esto demuestra que el estado peruano se está modernizando, con el objetivo de iniciar un proceso de modernización de la gestión del estado para mejorarla el servicio de la población y construir un estado democrático.

(CHUNGA, 2018) en su investigación concluye, el servicio público contribuye significativamente a la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Hualmay, porque según la ley las entidades públicas como lo es esta municipalidad distrital y las ciudades tienen el deber de proporcionarles efectivamente un valor añadido, a los servicios, especialmente los relacionados con los servicios de limpieza, seguridad ciudadana, programas sociales, educación, salud fomento del transporte, parques y jardines, deporte y cultura y en este sentido, se debe dar prioridad a la promoción de la industria, el turismo y la artesanía en ese sentido se deben optimizar y utilizar eficazmente sus recursos humanos, materiales y financieros para crear confianza, seguridad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Teniendo en cuenta las cuestiones problemáticas planteadas por esta investigación, se formuló la siguiente pregunta principal: ¿cuál es la influencia del conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca?

Adicionalmente, se ha visto afectada por la insatisfacción de los ciudadanos a lo largo del tiempo como consecuencia de la incapacidad de cumplir con todas las

expectativas como resultado de una gestión inadecuada, todo esto ha conllevado a describir y analizar para lograr así de esa manera que las autoridades de la entidad la conozcan y puedan hacer un seguimiento y evaluación de la misma con el fin de aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

La investigación se justificó por tres factores fundamentales: la justificación a nivel teórica, esta investigación pretende determinar con mayor precisión si la gestión pública en un distrito tiene un efecto beneficioso o perjudicial para sus ciudadanos durante su gestión. En cuanto justificación de la metodología, para cumplir los objetivos del estudio, utilizando la metodología de estudio del cuestionario y el procesamiento de datos, se determinó el impacto del conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano. Del mismo modo, sus conclusiones se basan en técnicas de investigación del mundo real. En cuanto justificación en la práctica, los resultados de este estudio ayudarán a desarrollar soluciones concretas a los problemas identificados en las encuestas de conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito. Del mismo modo, se pueden realizar cambios en la gestión para satisfacer y cumplir las expectativas de los ciudadanos.

Por consiguiente, que se tiene como objetivo principal: determinar la relación entre el conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito, para los cuales se tienen los siguientes objetivos específicos: diagnosticar el nivel del conocimiento de la gestión pública en un distrito la provincia de Cajamarca, diagnosticar el nivel de satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca, identificar la relación entre las dimensiones del conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano.

En respuesta al problema planteado por la investigación, se tuvo como hipótesis: alterna H1: existe relación significativa entre conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito y nula H0: no existe relación significativa entre conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito.

II. MARCO TEÓRICO

Con referencia a la búsqueda bibliográfica, este marco teórico se derivó en lo siguiente.

Se tuvo en cuenta a nivel internacional, (Hongyi, 2018) en su artículo afirma que, si bien los servicios deben superar la satisfacción del cliente en muchos aspectos de la calidad, varias organizaciones carecen de prácticas sólidas de servicios de calidad, y subraya la importancia de aprender técnicas de administración de la condición de los servicios y de satisfacción del cliente. En consecuencia, las empresas de servicios deben encontrar un equilibrio entre la satisfacción de los clientes externos y los procesos de gestión de los servicios al cliente, así como formarse en materia de garantía de calidad, gestión y métodos más eficaces para conseguirla.

Por otro lado (Pareja, Fernández, Blanco, Theobald, & Martínez, 2016) cuyos autores, tratan de cuantificar la relación entre ambas variables desde un punto de vista institucional y ciudadano en su proyecto de investigación apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo "Simplificando Vidas": Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos. Utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño transversal no experimental y una encuesta en línea para analizar un conjunto de procedimientos del sector público en seis países sudamericanos. Los principales resultados fueron: (1) Existe un descontento con los servicios públicos transaccionales, con un nivel de satisfacción medio regional de 4.8 en una escala de 1 a 10, inferior a la indiferencia, que es de 5.5, y muy inferior a los niveles de satisfacción en Estados Unidos, que tienen una media de 64 en una escala de 0 a 100. (2) La correlación entre la satisfacción y cada uno de los aspectos de la calidad indica una mayor conexión entre la gestión de las tecnologías de la información y la interacción de la institución con sus integrantes. (3) En una escala más amplia, se descubrió una conexión significativa de $r=0.70$ entre la alta calidad del servicio y la baja corrupción percibida.

Asimismo (PINOCHET, 2017) en su investigación, tiene por objetivo general a la participación ciudadana evaluar el estado actual en la gestión pública local en Pudahuel e identificar las características clave de dicha participación. En cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque explicativo, que implica establecer relaciones

causa-efecto entre variables para explicar un fenómeno; esta estrategia se asemeja a una metodología cualitativa. Se interrogó a tres líderes comunitarios de Pudahuel y a tres funcionarios o autoridades municipales interesados en la participación ciudadana. Para la obtención de datos se utilizaron fuentes primarias, como las entrevistas, y secundarias, como la revisión de fuentes bibliográficas. La participación ciudadana en la gestión pública local es moderada a baja en la comuna de Pudahuel, la cual se caracteriza por tener una población pequeña, por la prevalencia de procedimientos consultivos de participación local y por la toma de decisiones municipales centralizadas, entre otros factores.

A nivel nacional tenemos, (Carbajal, 2017) en su estudio que ha desarrollado para el Módulo de Atención en el Congreso de la República respecto a la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio que: la relación es significativa entre las variables en estudio, al considerar la calidad técnica, la calidad funcional, el valor percibido, la confianza y las expectativas de la variable de satisfacción del usuario, y la variable de eficacia de la asistencia al considerar la seguridad, la fiabilidad y los elementos tangibles. En conclusión, a mayor eficacia del servicio, mayor es el agrado del usuario con el módulo de atención ciudadana.

El Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de Perú tiene una relación significativa fiabilidad y la satisfacción del usuario. El trabajador en este espacio da respuesta a las consultas, el personal toma nota de los informes y verifica que el servicio sea satisfactorio.

Se consideró (Riqueros, 2017) en su investigación concluye que la, Municipalidad Provincial de Huaylas realizó el estudio "calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaylas, enero-abril 2017" se realizó con el fin de "establecer el grado de asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario". Se recogió una muestra no sesgada de 102 usuarios. Los resultados demostraron una correlación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente de ($r=0.626$), lo que implica que ambas variables están conectadas de manera óptima.

En cuanto a, (ROJAS G. W., 2017) en su investigación "Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016", pretendió "Estipular la atribución de la calidad del servicio a la satisfacción del usuario, el estudio fue de carácter cuantitativo, sin experimentación, y contó con la participación de 138 sujetos. Los resultados indican una fuerte correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los participantes con la Municipalidad. El 55,07% de los habitantes examinados califican la calidad del servicio como "ocasionalmente", pero el 24.8% la califican como "casi siempre", lo que implica que las partes interesadas influyen.

Como bases teóricas tenemos, (Ramírez, 2017) en su investigación hace mención, el Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2007) el informe define la gestión pública como "la capacidad de los alcaldes y funcionarios de gobierno para llevar a cabo las directrices programáticas trazadas en los planes de desarrollo" (p. 6), y afirma que el progreso de los municipios de la eficiencia depende en gran medida esta gestión pública. Por ello, esta entidad busca establecer estándares de prácticas de gobierno legalmente permitidas, transparentes, eficaces y eficientes.

Para practicar una buena gestión pública local, el alcalde y todo su equipo de gobierno deben estar comprometidos con el desarrollo del municipio, además de definir claramente los objetivos, estrategias, programas y recursos necesarios para desarrollar las acciones requeridas para cumplir satisfactoriamente los objetivos del plan de desarrollo de manera integral, eficaz y eficiente.

Además, (ROJAS P. J., 2015) en su investigación propone, una metodología con mayor énfasis en la medición y preferencia por la toma de decisiones en su objeto de estudio, con el objetivo de descubrir los elementos organizativos que influyen en las percepciones de satisfacción de los usuarios en Lo Prado. También, el municipio recogerá información sobre las percepciones de los residentes, especialmente en lo que se refiere a la calidad de los procesos de los servicios municipales.

Esto permite identificar los factores que contribuyen a aumentar la satisfacción con los procesos asistenciales de los servicios evaluados; también facilita las decisiones de asignación de recursos y, por último, propone un modelo de gestión eficiente de los procedimientos asistenciales apoyado en el feedback de los ciudadanos. La metodología consistió en formular hipótesis en las que los conceptos cuantificables estaban representados por variables observables (factores organizativos). La encuesta recogió datos de 340 encuestados. Para la muestra considerada, el modelo estadístico fue válido y confiable. A pesar del carácter no probabilístico de la muestra, los resultados indican una tendencia hacia lo que creen los vecinos de Lo Prado, lo que permite a la administración municipal ayudar a maximizar la viabilidad de los recursos para ofrecer una mejor atención. Esta investigación es pertinente para nuestro trabajo, ya que intenta medir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales.

Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH (SERVIR, 2022) que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, conforme lo señala la Ley 30057, y su reglamento, establece un régimen laboral para los trabajadores administrativos, a partir del año 2014; el cual tiene el subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, que tiene como una de sus funciones la gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional que permite a las entidades públicas fomentar la cultura deseada en sus servidores y promueven el compromiso para el logro de los objetivos organizacionales.

Gestión, (Cerquin Sánchez & Gálvez Guevara, 2020) es el proceso por el cual un grupo crea objetivos comunes, organiza y proyecta fuerzas, recursos humanos, técnicos y económicos. La gestión es un proceso de construcción comunitaria basado en las identidades, experiencias y capacidades de sus participantes.

Calidad de servicio, (Galviz, 2011) sostiene que está compuesto por varios componentes o cualidades de alta calidad (rapidez o prontitud en la entrega, cortesía, precios razonables, producto sin defectos en el momento de la entrega, etc.). La felicidad de un cliente con un servicio viene determinada por el grado de satisfacción de sus deseos y expectativas. Por consiguiente, la calidad del servicio no se define únicamente por los deseos del cliente o la conformidad con las normas.

Definimos la calidad del servicio como la satisfacción o superación de las expectativas y necesidades del cliente en cada punto de interacción. La forma en que los clientes perciben la calidad del servicio depende de la forma en que ven el rendimiento del servicio.

Misión (Taylor, 2010) está en el corazón de cada persona, empresa y organización. La declaración de misión describirá lo que hacemos, cómo dirigimos nuestros esfuerzos y lo que nos distingue.

Visión, (Taylor, 2010) es el destino futuro al que aspiramos, el objetivo que esperamos alcanzar con el tiempo y durante un periodo prolongado. Una visión convincente debe actuar como motivador para cada miembro del equipo u organización.

Objetivos estratégicos, (Roncancio, 2018) son las metas u objetivos estratégicos a largo plazo de una organización. Se podría decir que los objetivos definen los componentes estratégicos de su organización y políticas de calidad; al permitir a los miembros, directivos y empleados canalizar sus iniciativas y promover el trabajo en equipo, la organización espera integrar y coordinar sus esfuerzos, dentro de un marco de confianza en la misma dirección, para perseguir y alcanzar los objetivos de la dirección.

Normas, (Pérez C. J., 2016) en su artículo define como un documento elaborado por consenso y reconocido por una organización competente que ofrece para su uso común y repetido reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, dirigidas al grado óptimo de orden en un contexto.

Planificación, (Guillermo, 2020) en su artículo sostiene que es la organización de un conjunto de acciones para alcanzar objetivos específicos.

Programación, (Terrazas, 2011) en su artículo afirma que es el procedimiento que sigue a la planificación y tiende a especificar dónde y cuándo se ejecutarán las actividades.

Seguimiento, (Rus, 2021) en su artículo refiere a la ejecución de una serie de pasos con la intención de validar su correcta progresión.

Ejecución, (MEF, 2022) sostiene que es la etapa del proceso presupuestario en la que se recaudan los ingresos y se pagan las obligaciones de gasto de acuerdo con los créditos presupuestados.

Control, (Jorge, 2016) se refiere a todas las operaciones destinadas a equilibrar las cuentas de ingresos y gastos de una organización.

Evaluación, (Bertranou, 2019) en su artículo señala que se basa en procedimientos metódicos, con el objetivo de emitir juicios evaluativos informados y comunicables y formular recomendaciones.

Compromiso, (Chiang V., Núñez P., Martín, & Salazar B., 2020) en su artículo sostienen que es la lealtad y la conexión de los empleados con su organización, puede analizarse como una de las herramientas de la gestión de recursos humanos para determinar el valor del capital humano de la empresa.

Calidad, (Amaya Pingo, Felix Poicon, Rojas Vargas, & Diaz Tito, 2020) en su artículo indican que es sobre todo la satisfacción del cliente, que está ligada a las expectativas del cliente sobre el producto o servicio; dichas expectativas se generan en función de las necesidades del cliente, su historia, el precio, la publicidad, la tecnología y la imagen corporativa, entre otros factores.

Confianza, (Covarrubias, 2020) en su artículo define como una creencia en la acción recíproca del otro, caracterizada como "una esperanza acompañada de la fantasía de que las cosas que pueden salvarnos están cerca y las que nos causan miedo no existen o están lejos".

Transparencia, (Simental, 2017) en su artículo indica que es necesaria para promover el gobierno, controlar la corrupción y reducir la captura del estado y los intereses creados.

Reconocimiento, (Viveros, 2018) en su artículo sostiene que provoca la expresión de emociones, pensamientos y, en última instancia, la acción cooperativa.

Disponibilidad, (Penabad Sanz , Iznaga Benítez, Rodríguez Ramos, & Cazañas Marisy , 2016) en su artículo refieren que es la capacidad de una unidad

funcional para realizar una función necesaria en determinadas condiciones en un instante específico o durante un tiempo determinado.

Mejoramiento, (Escobar Castellanos & Paravic Klijn, 2017) señalan como mejoras o alteraciones realizadas en los procesos asistenciales o en los sistemas organizativos

Además, se tiene las siguientes variables: variable 1, conocimiento de la gestión pública (VARGAS, 2017) en su investigación refiere, el vínculo entre poder y función caracteriza la esencia de la administración pública, en la que el poder se ejerce a través del gobierno en beneficio de la sociedad. "El funcionamiento del estado deriva del desempeño de sus funciones, de las cuales se desprende un conjunto de acciones, operaciones y tareas para actuar jurídica, política y técnicamente".

Tiene las siguientes dimensiones: plan estratégico institucional (PEI) (Sánchez, 2003) en su investigación refiere que las culturas civilizadas definen la "carta de navegación" de su nación mediante la planificación estratégica. También especifica la estrategia, las políticas, las metas y los objetivos.

Plan operativo institucional (POI), (Alvarado, 2018) en su investigación señala que es el instrumento de planificación anual en la legislación local peruana que desagrega el plan de desarrollo institucional (PDI) o el plan estratégico institucional (PEI) en programas, actividades, metas y proyectos ajustados.

Presupuesto público, (Rodríguez, 2018) en su investigación sostiene para todos los gobiernos territoriales, para la toma de decisiones el presupuesto público es una herramienta fundamental, ya que puede ser utilizado para implementar programas de gobierno y objetivos de desarrollo, promoviendo y fomentando así el cumplimiento de las necesidades básicas y el desarrollo territorial.

Variable 2, satisfacción del ciudadano, (Sovero, 2021) en su investigación sostiene que la población busca beneficiarse del uso personal de los servicios públicos, el valor creado se mide por la medida en que la comunidad examina el servicio como una respuesta eficaz a una carencia y necesidad, y subraya que la calidad del servicio es una respuesta adecuada a la misma.

Como sus dimensiones encontramos: servicio de atención, para (Solano, 2017) depende de la voluntad de una institución de escuchar al individuo que se acerca a ella (física o virtualmente). Servir al ciudadano requiere un nivel de compromiso mayor del que sugiere la guía. Para ofrecer un servicio excepcional, hay que priorizar y atender las preocupaciones de los ciudadanos. Ello implica identificar y abordar adecuadamente las preocupaciones diarias de los ciudadanos. Además, centrados en la satisfacción del cliente con los servicios implica utilizar indicadores de gestión y, lo que es más importante, en la resolución de problemas.

Seguridad, (Vázquez, 2022) en su artículo define como la credibilidad y la confianza que los individuos y las organizaciones se ganan a través de los conocimientos demostrados, la atención adecuada y, lo que es importante al ofrecer un producto o servicio son las habilidades necesarias para proporcionar seguridad.

Capacidad de respuesta, (Reyes, 2022) en su artículo es la capacidad de los empleados de una organización para atender a los clientes y proporcionarles un servicio rápido y cortés. La compasión por ellos y el deseo de ayudarles deben estar presentes en todo momento. Los empleados deben estar preparados para responder a las peticiones de los clientes y resolver sus problemas de manera similar.

Cómo definición de términos tenemos: Ciudadano, (Pérez Z. A., 2019) en su artículo sostiene que es una persona que tiene derechos y obligaciones públicas específicas por formar parte de una comunidad organizada.

Información pública, (Schiavi, 2015) en su artículo señala que es un requisito e incluso una exigencia tener en cuenta que estamos ante un derecho humano fundamental y que, en consecuencia, toda solicitud al respecto, canalizada a través del procedimiento administrativo especial debe ser tratada y considerada como tal.

Trámite, (Sigala Paparella & Belloso Guzmán, 2017) en su artículo refiere que es el conjunto de pasos, acciones, requisitos regulados por el gobierno que un usuario debe realizar ante una persona administrativa o entidad gubernamental obtenga un derecho legal o cumpla con una obligación legal que resulte en la creación de un producto o servicio.

Nivel de satisfacción, (Dioses Lescano, Morales Huamán, Díaz de Angulo, & Vasquez Muñoz, 2021) en su artículo los autores indican que es el grado de valoración de los grupos sobre la calidad y relevancia de sus actividades, procesos y prestación de servicios.

La gestión, (Pompilio, 2016) en su artículo señala que es el proceso de organización, ordenación y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organización.

Presupuesto, (Fagilde, 2009) sostiene que implica la estimación metódica y programada de las condiciones de funcionamiento y los resultados futuros de una organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Cuantitativo, en el que los datos se recogieron mediante los instrumentos, que en este caso fueron cuestionarios, y los datos recogidos se analizaron estadísticamente para demostrar la relación entre las dos variables de investigación y poner a prueba las hipótesis propuestas para la investigación.

Conforme el (CONCYTEC, 2018), la investigación científica fundamental revela muchas características fundamentales de los acontecimientos, los hechos observables o sus interacciones. El objetivo de la investigación es comprender y desarrollar la comprensión de un conjunto de hechos para entender mejor su idiosincrasia, intentando caracterizar las cualidades observables de dichos fenómenos. Según (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), fundamental porque se esfuerza por ampliar la comprensión de la realidad o el contexto natural de los acontecimientos para contribuir a una sociedad en constante evolución que debe afrontar los retos de la humanidad.

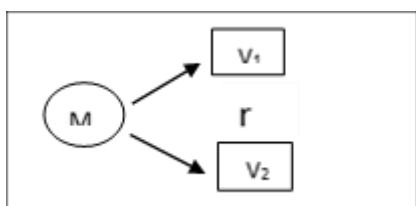
De acuerdo con (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), la investigación cuantitativa recopila datos de una población para evaluar hipótesis basadas en medidas numéricas y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar hipótesis. Según (Cadena Iñiguez, y otros, 2017) es cuantitativa debido al método estructurado de recolección y análisis de datos de una muestra utilizando herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para producir resultados.

Diseño

La investigación tiene un diseño correlacional no experimental, lo que significa que no se pretende modificar las variables de estudio; el objetivo es recoger datos mediante los cuestionarios elaborados para determinar si el conocimiento de la gestión pública influye en la satisfacción del ciudadano.

Según (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), el diseño a utilizar porque se realizó sin manipular variables es no experimental, por

lo que es sistemático y empírico, con el propósito de caracterizar y describir a través de variables específicas el fenómeno. La observación de las circunstancias existentes se utilizará para analizar y aplicar este diseño. También es transversal porque los datos utilizados para describir las variables se recogen en un momento o lugar determinado. Es descriptiva y correlacional porque define las cualidades y atributos de las variables investigadas antes de determinar su nivel de relación o parentesco. Asimismo, se evaluó la correlación entre las dos variables. A continuación, se describe el plan:



Donde:

V1 :Conocimiento de la Gestion Pública

V2 : Satisfaccion del ciudadano

r : Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Conocimiento de la gestión pública

(Mayorga, 2018) sostiene que implica la formulación y ejecución de políticas que proporcionan bienes y servicios públicos de manera efectiva, eficiente y oportuna y regulan la conducta de los intereses privados en una sociedad nacional.

Se ha evaluado a través de las siguientes dimensiones: plan estratégico institucional, plan operativo institucional y presupuesto público.

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

(Medina Quintero, Ábrego Almazán, & Echeverría Ríos, 2021) refieren como la positividad, necesidades cumplidas, información suficiente y adecuada, satisfacción general y mayor productividad.

Se ha evaluado a través de las siguientes dimensiones: atención al cliente, seguridad y capacidad de respuesta.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población muestral

Son los representantes vecinales (8 unidades): rondas urbanas 32 dirigentes y representantes de las Instituciones Educativas (6 I.E.): directores 6, sub directores 6 y presidentes de Asociación de Padres de Familia (APAFA) 6, que suman 50 individuos que están en constante relación con la entidad del distrito.

Población, (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018) refieren es el número total de elementos dentro de un espacio determinado para el que se desea realizar un estudio con el fin de obtener datos específicos.

Muestra, (Ventura, 2017) sostiene que es un subconjunto o porción de la población de estudio que se somete a la observación científica para generar validación de resultados para la investigación de toda la población.

Unidad de análisis

Se tiene a los representantes vecinales y representantes de las Instituciones educativas del distrito que son un total de 50.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleo el cuestionario conocimiento de la gestión pública y cuestionario satisfacción del ciudadano, que son instrumentos compuestos por 20 y 22 ítems de diferentes preguntas con escala de valoración (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5= siempre), que tienen relación con los aspectos de interés en una determinada investigación que fueron respondidas por los encuestados; además se ha hecho las agrupaciones con las siguientes niveles (ineficiente, proceso y eficiente), fue diseñado con el objetivo de obtener datos estadísticos fiables y válidos.

En cuanto a los instrumentos validados, se ha tenido en cuenta la opinión de los expertos que aprobaron el diseño de los mismos y se aplicó la fiabilidad del Alfa de Cronbach, estos informes se incluirán en los apéndices de este estudio.

3.5. Procedimientos

La información requerida fue recolectada de 50 residentes del distrito, para lo cual se utilizó el cuestionario para cuantificar las dos variables de estudio, a saber, "conocimiento de la gestión pública" y "satisfacción del ciudadano"; este cuestionario se definió a partir de las dimensiones establecidas para cada variable de estudio, permitiendo su medición.

3.6. Método de análisis de datos

Se ha creado tablas y gráficos estadísticos utilizando la estadística descriptiva. Este procedimiento es esencial porque todos los datos recogidos procesan utilizando software estadístico; se utilizó el SPSS versión 24 y Excel.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta criterios de coherencia, neutralidad, pertinencia, validez, claridad, etc. De acuerdo con el reglamento de la Universidad César Vallejo, para evitar daños o perjuicios posteriores, respete la información proporcionada por los ciudadanos encuestados.

IV. RESULTADOS

Tras el tratamiento de la información, se obtuvieron los siguientes resultados:

Variable 1: conocimiento de la gestión pública

Tabla 1

Resultados finales de la variable 1 conocimiento de la gestión pública

		TOTAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	8	16,0	16,0	16,0
Válidos	PROCESO	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Aplicación del cuestionario v1

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 16.00% expresa que la variable 1 conocimiento de la gestión pública es ineficiente mientras que un 84.00% indica que está en proceso.

Dimensión 1: Plan estratégico institucional

Tabla 2

Resultados de la dimensión 1 plan estratégico institucional

		D1TOTAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	18	36,0	36,0	36,0
Válidos	PROCESO	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Aplicación del cuestionario dimensión 1 plan estratégico institucional

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 36.00% expresa que en la dimensión 1 el plan estratégico institucional es ineficiente mientras que un 64.00% indica que está en proceso.

Dimensión 2: Plan operativo institucional

Tabla 3

Resultados de la dimensión 2 plan operativo institucional

D2TOTAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INEFICIENTE	50	100,0	100,0	100,0

Nota: Aplicación del cuestionario dimensión 2 plan operativo institucional

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 100.00% expresa que en la dimensión 2 plan operativo institucional es ineficiente.

Dimensión 3: Presupuesto público

Tabla 4

Resultados de la dimensión 3 presupuesto público

D3TOTAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	16	32,0	32,0	32,0
Válidos	PROCESO	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Aplicación del cuestionario dimensión 3 presupuesto público

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 32.00% expresa que en la dimensión 3 presupuesto público es ineficiente mientras que un 68.00% indica que está en proceso.

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

Tabla 5

Resultados finales de la variable 2 satisfacción del ciudadano

		TOTAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	20	40,0	40,0	40,0
Válidos	PROCESO	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Aplicación del cuestionario v 2

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 40.00% expresa que la variable 2 satisfacción del ciudadano es ineficiente mientras que un 60.00% indica que está en proceso.

Dimensión 1: Atención al cliente

Tabla 6

Resultados de la dimensión 1 atención al cliente

		D1TOTAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INEFICIENTE	31	62,0	62,0	62,0
Válidos	PROCESO	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Aplicación del cuestionario dimensión 1 atención al cliente

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 62.00% expresa que en la dimensión 1 atención al cliente es ineficiente mientras que un 38.00% indica que está en proceso.

Dimensión 2: Seguridad

Tabla 7

Resultados de la dimensión 2 seguridad

D2TOTAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INEFICIENTE	50	100,0	100,0	100,0

Nota: Aplicación del cuestionario dimensión 2 seguridad

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 100.00% expresa que en la dimensión 2 seguridad es ineficiente.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 8

Resultados de la dimensión 3 capacidad de respuesta

D3TOTAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INEFICIENTE	50	100,0	100,0	100,0

Nota: Aplicación del cuestionario dimensión 3 capacidad de respuesta

Del total de 50 encuestados, los participantes en el estudio un 100.00% expresa que en la dimensión 3 capacidad de respuesta es ineficiente.

Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTALVARIABLE1	,362	50	,000	,694	50	,000
TOTALVARIABLE2	,362	50	,000	,694	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Prueba de normalidad v1 y v2

En la tabla 9 se aprecia que el tamaño de la muestra de este estudio es inferior a 50, por lo que conviene utilizar el estadístico de Shapiro-Wilk, que indica que los datos sobre el conocimiento de la gestión pública y satisfacción de del ciudadano no siguen una distribución normal ($p = 0.000 < 0.05$); se obtuvieron niveles de significación de 0.000 y 0.000, por lo que se utiliza una prueba no paramétrica. Como se trata de establecer una relación, se aplica el coeficiente de correlación de Spearman.

Correlación

Tabla 10

Correlación conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano

		Correlaciones		
			TOTALVARIABLE1	TOTALVARIABLE2
Rho de Spearman	TOTALVARIABLE1	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50
	TOTALVARIABLE2	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50

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

Nota: Procesamiento de la correlación entre variable 1 y variable 2

En la tabla 10 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman con un valor de significación bilateral de 0.01 y un margen de error inferior a 0.05: El coeficiente de correlación de 1.000, que indica una alta correlación, permite afirmar que existe una relación significativa entre conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano.

V. DISCUSIÓN

Se basa en los resultados obtenidos, antecedentes y fundamentos teóricos indicados y los objetivos predeterminados durante el desarrollo de este estudio de investigación se presentó información teórica que sustenta las variables conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano, además de la información obtenida de las encuestas realizadas a los ciudadanos que acuden con más frecuencia a la entidad pública.

Los ciudadanos tienen derecho a recibir una atención de calidad, pero para prestar esta atención y lograr un alto nivel de satisfacción, es necesario entender lo que implica y los fundamentos teóricos; sin conocimiento, no será posible superar la aversión de la población a la atención prestada por la entidad pública en tiempo y forma.

La entidad pública se ha visto afectada por la insatisfacción de los ciudadanos a lo largo del tiempo porque no ha sido capaz de cumplir con todas las expectativas de la administración debido a un inadecuado plan estratégico institucional (PEI), plan operativo institucional (POI), presupuesto público y atención al cliente, seguridad, capacidad de respuesta. Por ello, el presente estudio se ha realizado para que las autoridades de la entidad pública conozcan los resultados y realicen un seguimiento y evaluación para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

De acuerdo al objetivo principal: según la estadística de Rho Spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de 1.000 y un sig. bilateral de 0.01, por lo tanto, existe una relación significativa entre conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano, además el coeficiente indica una correlación alta. En consecuencia, a un mayor conocimiento se tendrá como resultado mejor satisfacción. Tal como lo expresa (Hongyi, 2018) en su artículo de investigación afirma que los servicios deben superar la satisfacción del cliente en muchos aspectos de la calidad, varias organizaciones carecen de prácticas sólidas de calidad de los servicios, y subraya la importancia de aprender técnicas de administración de la condición de los servicios y de satisfacción del cliente. Por otra parte (Pareja, Fernández, Blanco, Theobald, & Martínez, 2016) en su proyecto de investigación tratan de cuantificar la relación entre ambas variables desde un punto de vista institucional y ciudadano, (PINOCHET, 2017) se interrogó a tres dirigentes

vecinales de la comuna de Pudahuel y a tres funcionarios o autoridades municipales interesados en la participación ciudadana. Entre las conclusiones a las que se llegó es que la participación ciudadana en la gestión pública local de Pudahuel es de moderada a baja. (Carbajal, 2017) indica en resumen cuanto más eficiente es el servicio, cuanto más satisfecho esté el usuario, mayor será su satisfacción con el módulo. Por tanto, existe una fuerte correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el módulo de Atención al Ciudadano del Congreso peruano. Además (Riqueros, 2017) realizó el estudio "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaylas, enero-abril 2017" para determinar el grado de correlación, se obtuvo una muestra aleatoria de 102 usuarios. El coeficiente de correlación es de 0.626%, lo que indica que ambas variables están óptimamente conectadas. (ROJAS G. W., 2017) en su investigación "Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016", contó con la participación de 138 sujetos. Los resultados indican una fuerte correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los participantes con la Municipalidad. Así, podemos ver que, a pesar de que los factores y dimensiones pueden coincidir, los resultados pueden variar debido a las circunstancias temporales, la extensión de la aplicación, la demografía de la población y la geografía de la misma.

Asimismo, también se coincide con (VARGAS, 2017) en su investigación refiere al conocimiento de la gestión pública, la esencia de la administración pública es la relación entre autoridad y función, a través de la cual el ejercicio del poder es implementado por un gobierno en beneficio de la sociedad. "El funcionamiento del estado se deriva del desempeño de sus funciones, de las cuales se desprende un conjunto de acciones, operaciones y tareas para actuar jurídica, política y técnicamente". De la misma manera con (Sovero, 2021) en su investigación sostiene que la población busca beneficiarse del uso personal de los servicios públicos, el valor creado se mide por la medida en que la comunidad examina el servicio como una respuesta eficaz a una carencia y necesidad, y subraya que la calidad del servicio es una respuesta adecuada a la misma.

De acuerdo al primer y segundo objetivo específico planteado.

Respecto a la variable 1 conocimiento de la gestión pública, los resultados arrojados a través del instrumento cuestionario que contiene 20 ítems aplicados a una muestra de 50 representantes vecinales y representantes de las Instituciones Educativas residentes del distrito, se determinó que un 16.00% es ineficiente, mientras que un 84.00% se encuentra en proceso, lo cual indica que se viene realizando de manera ineficiente y en proceso.

De igual modo, la variable 2 satisfacción del ciudadano, los resultados arrojados a través del instrumento cuestionario que contiene 22 ítems aplicados a una muestra de 50 representantes vecinales y representantes de las Instituciones Educativas residentes del distrito, se determinó que un 40.00% es ineficiente, mientras que un 60.00% se encuentra en proceso para que se realicen de manera óptima.

Como se observa, de los resultados descriptivos de las variables, éstas se vienen aplicando de manera que están en ineficiente y proceso, lo cual refleja que, si bien se tiene conocimiento de la gestión pública, pues es necesario optimizar la satisfacción del ciudadano, para obtener mejores resultados. Situación similar se observa en la investigación realizada por (ROJAS G. W., 2017) donde pretendió "Estipular la atribución de la calidad del servicio a la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016", teniendo como resultados indican una fuerte correlación. El 55.07% de los habitantes examinados califican la calidad del servicio como "ocasionalmente", pero el 24.8% la califican como "casi siempre", lo que implica que las partes interesadas influyen. También (LÓPEZ VÁSQUEZ, OLIVERA HOSPINAL, & TINOCO REYES, 2018) concluyen, la mejora de la relación ciudadano-estado ha sido una prioridad para los responsables de la gestión estatal, como lo demuestra la promulgación en 2002 de la Ley N° 27658-Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Esto demuestra que el Estado peruano se está modernizando, con el objetivo de del estado para mejorarla iniciando un proceso de modernización de la gestión y al servicio de la población construir un estado democrático.

Asimismo, de la variable 1 se analizó las dimensiones y de los resultados descriptivos señalan que, la dimensión 1 plan estratégico institucional un 36.00% de los encuestados opina que es ineficiente y un 64.00 % opina que está en proceso; dimensión 2 plan operativo institucional el 100.00% de los encuestados opina que es ineficiente; dimensión 3 presupuesto público un 32.00% de los encuestados opina que es ineficiente y un 68.00 % opina que está en proceso.

De los resultados expuestos, se observa que el conocimiento de la gestión pública se viene realizando en un nivel ineficiente y en proceso, de lo que se puede decir que existen ciertas deficiencias, y es necesario implementar acciones, estrategias por parte de los representantes de la entidad pública hacia los ciudadanos y de esa manera puedan tener un mejor conocimiento. Tal situación, se asemeja en otras entidades, (Ramírez, 2017) la gestión pública es "la capacidad de los alcaldes y funcionarios de gobierno para llevar a cabo las directrices programáticas trazadas en los planes de desarrollo" (p. 6), y afirma que el progreso de los municipios depende en gran medida de la eficiencia de esta gestión pública.

Respecto a las dimensiones: plan estratégico institucional (PEI), (Sánchez, 2003) las culturas civilizadas definen la "carta de navegación" de su nación mediante la planificación estratégica. También especifica la estrategia, las políticas, las metas y los objetivos. Plan operativo institucional (POI) (Alvarado, 2018) es el instrumento de planificación anual en la legislación local peruana que desagrega el plan de desarrollo institucional (PDI) o el plan estratégico institucional (PEI) en programas, actividades, metas y proyectos ajustados.

Presupuesto público, (Rodríguez & Arturo, 2018) para todos los gobiernos territoriales, para la toma de decisiones el presupuesto público es una herramienta fundamental, ya que puede ser utilizado para implementar programas de gobierno y objetivos de desarrollo, promoviendo y fomentando así el cumplimiento de las necesidades básicas y el desarrollo territorial. Estas dimensiones son elementos de mucha importancia en la investigación ya que se desprenden de la variable 1 para luego involucrar a cada indicador que estos a su vez implican a los 20 ítems.

De igual manera, de la variable 2 se analizó las dimensiones y de los resultados descriptivos señalan que, la dimensión 1 atención al cliente un 62.00% de los

encuestados opina que es ineficiente y un 38.00 % opina que está en proceso; dimensión 2 seguridad el 100.00% de los encuestados opina que es ineficiente; dimensión 3 capacidad de respuesta el 100.00% de los encuestados opina que es ineficiente.

De los resultados expuestos, se observa que la satisfacción del ciudadano se viene realizando en un nivel ineficiente y en proceso, de lo que se puede decir que existen ciertas deficiencias, y es necesario implementar acciones estrategias por parte de los representantes y trabajadores de la entidad pública hacia los ciudadanos y de esa manera puedan tener una buena satisfacción similar coyuntura, se asemeja en otras entidades, (ROJAS P. J., 2015) el propósito es descubrir los aspectos organizativos que influyen en las opiniones de satisfacción de los usuarios en Lo Prado. Además, el municipio recogerá información sobre las percepciones de los individuos, especialmente en lo que respecta a la calidad de los procesos de los servicios municipales.

Respecto a las dimensiones: servicio de atención, (Solano, 2017) depende de la voluntad de una institución de escuchar al individuo que se acerca a ella (física o virtualmente). Servir al ciudadano requiere un nivel de compromiso mayor del que sugiere la guía. Para ofrecer un servicio excepcional, hay que priorizar y atender las preocupaciones de los ciudadanos. Ello implica identificar y abordar adecuadamente las preocupaciones diarias de los ciudadanos. Además, implica utilizar indicadores de gestión centrados en la satisfacción del cliente con los servicios y, lo que es más importante, en la resolución de problemas. Seguridad, (Vázquez, 2020) define como la credibilidad y la confianza que los individuos y las organizaciones se ganan a través de los conocimientos demostrados, la atención adecuada, lo que es importante al ofrecer un producto o servicio son las habilidades necesarias para proporcionar seguridad. Capacidad de respuesta, (Reyes, 2018) es la capacidad de los empleados de una organización para atender a los clientes y proporcionarles un servicio rápido y cortés. La compasión por ellos y el deseo de ayudarles deben estar presentes en todo momento. Los empleados deben estar preparados para responder a las peticiones de los clientes y resolver sus problemas de manera similar. Estas dimensiones son elementos de mucha importancia en la

investigación ya que se desprenden de la variable 2 para luego involucrar a cada indicador que estos a su vez implican a los 22 ítems.

Por otro lado, conforme al tercer objetivo específico: de acuerdo a los resultados obtenidos para la correlación se determinó que existe una correlación alta y significativa, donde se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman 1.000 y un sig. bilateral con un valor de 0.01, se dice que existe relación significativa entre la variable 1 y la variable 2. (Pareja, Fernández, Blanco, Theobald, & Martínez, 2016) cuantifican la relación entre ambas variables desde un punto de vista institucional y ciudadano. Utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño transversal no experimental, además (Riqueros, 2017) realizó el estudio "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huaylas, enero-abril-2017". Los resultados indicaron que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de ($r=0.626$), lo que implica que ambas variables están conectadas de manera óptima.

Por otro punto (Auad, 2017) concluye la interacción entre los funcionarios y las autoridades de forma presencial, en este tipo de espacios crea un incentivo para participar y superarse, pues se entiende que los funcionarios públicos participantes serán reconocidos por sus méritos, y no su gestión directa o de división. (VILLAMAR, 2018) en su investigación afirma, a pesar de los esfuerzos por crear servicios de alta calidad en las instituciones públicas, puedes ver que la relación entre los usuarios y las implementaciones, se desglosa en: la eficiencia de sus procesos y relaciones con otras entidades, así como experiencia de usuario al utilizar servicios gubernamentales. esta es la razón por haber indicado que se ha propuesto un modelo en este estudio trata de la gestión sobre el buen servicio el gobierno de Los Ríos y los usuarios. (CHUNGA, 2018) concluye, el servicio público contribuye significativamente a la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Hualmay, porque según la ley las entidades públicas como lo es esta municipalidad distrital y las ciudades tienen el deber de proporcionarles efectivamente un valor añadido, a los servicios, especialmente los relacionados con los servicios de limpieza, seguridad ciudadana, programas sociales, educación, salud fomento del transporte, parques y jardines, deporte y cultura y en este sentido, se debe dar prioridad a la promoción de la industria, el turismo y la artesanía en ese

sentido se deben optimizar y utilizar eficazmente sus recursos humanos, materiales y financieros para crear confianza, seguridad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

De los autores (Auad, 2017), (VILLAMAR, 2018) y (CHUNGA, 2018) se coincide que mencionan en sus investigaciones sobre interacción entre los funcionarios y las autoridades crea un incentivo para participar y superarse, además de la eficiencia de sus procesos y relaciones con las entidades donde pueda haber servicios de alta calidad y pueda haber una relación y satisfacción de los ciudadanos.

Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH (SERVIR, 2022) La ley del servicio civil, N° 30057, donde la entidad pública debe tener por finalidad alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio de Civil por parte de sus servidores, además debe tener una mejor comprensión sobre el servicio civil.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados alcanzados en el desarrollo y aplicación de la presente investigación, de acuerdo al objetivo principal, existe una correlación alta y significativa con un valor de 1.000 estadísticamente comprobada, se rechaza la hipótesis nula H_0 , por ende, existe relación significativa entre conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito.
2. Para el primer objetivo específico, tienen los siguientes niveles un 16.00% es ineficiente mientras tanto un 84.00% está en proceso, lo que muestra el no conocimiento de la gestión pública en un 100.00%.
3. Para el segundo objetivo específico, tienen los siguientes niveles un 40.00% es ineficiente mientras tanto un 60.00% está en proceso, en consecuencia, la satisfacción del ciudadano no es del 100.00%.
4. Para el tercer objetivo específico, se evidencia que existe una correlación alta y significativa, entre las dimensiones del conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la entidad pública implementar acciones tales como: charlas informativas, capacitaciones, entre otros a los ciudadanos especialmente a los que están involucrados de manera representativa para que tengan conocimiento de la gestión pública.
2. Para mejorar el plan estratégico institucional, el plan operativo institucional y el presupuesto público, se sugiere que los funcionarios públicos realicen reuniones con los representantes para darles a conocer su misión, visión y objetivos, así como dar seguimiento y monitorear las metas físicas a nivel de proyectos y actividades, con el fin de cumplir con los plazos establecidos que se utilizarán durante su gestión, satisfaciendo así las necesidades de la ciudadanía.
3. También se sugiere capacitar al personal para que presten un servicio excelente al público, lo que llevará a la complacencia mediante una atención amable, dedicada y de calidad.
4. Para que la organización alcance su meta, visión y objetivos, se recomienda que las autoridades públicas lleven a cabo una revisión continua de su personal y de los servicios que prestan.

REFERENCIAS

- Alvarado, M. (14 de Marzo de 2018). *Concepto de Plan Operativo Institucional*. Obtenido de <https://peru.leyderecho.org/plan-operativo-institucional/>
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Strategies to enhance learning and academic performance in university students. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Auad, R. V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Universidad del Desarrollo, Chile. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/2018>
- Bertranou, J. (Marzo de 2019). Monitoring and evaluation of public policies. Available models to produce knowledge and to improve the performance of public interventions. *Millcayac - Revista Digital de Ciencias Sociales*, VI(10), 39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525866950008>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel , R., Aguilar Ávila , J., Salinas Cruz , E., De La Cruz Morales , F., & Sangerman Jarquín , D. (2017). *Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences* (Vol. 8). México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Carbajal, R. C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República –2016*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>
- Cerquin Sánchez, M. L., & Gálvez Guevara, F. I. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Chiang V., M., Núñez P., A., Martín, M. J., & Salazar B., M. (Julio de 2020). Commitment of Employees with Organization and their Relationships with the Organizational Environment: Gender and Age Analysis. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- CHUNGA, V. E. (2018). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY. Huacho*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2152>
- CONCYTEC. (2018). *REGLAMENTO DE CALIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES DEL SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA* -

- REGLAMENTO RENACYT. 12. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Covarrubias, C. A. (Junio de 2020). Trust and Fear in Aristotle. *Philosophia. Revista de Filosofía*, 80(1), 20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=603963866003>
- Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vasquez Muñoz, A. (2021). Level of satisfaction on quality training at the university level. *Telos*, 23(2), 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99366775022>
- Escobar Castellanos, B., & Paravic Klijn, T. (Diciembre de 2017). Transculturality, an essential element to improving health care and nursing. *Enfermería Actual de Costa Rica*(33), 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44853735006>
- Fagilde, C. A. (2009). *Presupuesto Empresarial*. Venezuela. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-3-Manual-de-Presupuesto-Empresarial.pdf>
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Vereda del Lago, Maracaibo, Venezuela.: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Obtenido de https://docplayer.es/4721282-Calidad-en-la-gestion-de-servicios.html#show_full_text
- Guillermo, W. (25 de Agosto de 2020). Planificación. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hongyi, S. (20 de Febrero de 2018). Comparing Quality Management Practices in the Manufacturing and Service Industries: Learning Opportunities. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/10686967.2001.11918952>
- Jorge, P. S. (14 de Diciembre de 2016). Control presupuestario. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-presupuestario.html>
- LÓPEZ VÁSQUEZ, L. J., OLIVERA HOSPINAL, S. J., & TINOCO REYES, D. A. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos : políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1377>

- Mayorga, F. F. (2018). Problemas de coordinación y coherencia en la política pública de modernización del Poder Ejecutivo de Perú. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*,(70), 37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357559200005>
- Medina Quintero, J. M., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *Investigación Administrativa*,, 50(127), 20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- MEF. (Julio de 2022). *Glosario de Presupuesto Público*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). Simplificando Vidas: Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos. *Banco Interamericano de Desarrollo , Sector de Instituciones para el Desarrollo*, 140. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-calidad-y-satisfaccion-con-los-servicios-publicos>
- Penabad Sanz , L., Iznaga Benítez, A. M., Rodríguez Ramos, P. A., & Cazañas Marisy , C. (Diciembre de 2016). Readiness and availability as indicators in transportation. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*,, 25(4), 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93249315008>
- Pérez, C. J. (22 de Septiembre de 2016). Critical analysis of a normative document. Norma Cubana 3000. *Ciencias Holguín*, 22(3), 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181546432003>
- Pérez, Z. A. (2019). From a Monarchy of Vecinos to a Nation of Citizens: Defining Citizenship during the Bourbon Reforms and the Early Independence Period, Puebla 1780-1825. *Relaciones. Estudios de Historia y Sociedad*, 40(159), 28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13766760009>
- PINOCHET, C. O. (2017). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA LOCAL: EL CASO DE LA COMUNA DE PUDAHUEL*. SANTIAGO, CHILE. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/145052>
- Pompilio, A. M. (Diciembre de 2016). Political communication and municipal management. *Espacios Públicos*, 19(47), 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67650281006>
- Ramírez, C. A. (2017). *PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PERCEPCIÓN FRENTE A LA GESTIÓN PÚBLICA: EL CASO DEL MUNICIPIO DE SINCELEJO-SUCRE*. Sucre. Obtenido de <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reyes, C. R. (2022). LAS DIEZ DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/2447892/>
- Riqueros, R. J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12026>
- Rodríguez, T. P. (2018). *PRESUPUESTO PÚBLICO*. ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, Bogotá. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Presupuesto-Publico.pdf>
- ROJAS, G. W. (2017). *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, AÑO 2016*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ROJAS, P. J. (2015). *UN MODELO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO HERRAMIENTA DE APOYO A LA GESTIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS EN EDIFICIO CONSISTORIAL Y DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LO PRADO*. Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Roncancio, G. (2018). *¿Qué son los objetivos estratégicos y cómo crearlos? Algunos ejemplos*. Obtenido de <https://gestion.pensem.com/que-son-los-objetivos-estrategicos-y-como-crearlos-algunos-ejemplos>
- Rus, A. E. (07 de Enero de 2021). Seguimiento de un proyecto. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/seguimiento-de-un-proyecto.html>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA* (Primera Edición ed.). Lima, Perú. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, A. F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7284>
- Schiavi, P. (Agosto de 2015). Legal system of the action of access to the public information in Uruguay. *Revista de Investigações Constitucionais*, 2(2), 33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534056246007>

- SERVIR. (Julio de 2022). *El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/gestores-de-rrhh/gestores-de-rrhh-2/gestores-de-rrhh/>
- Sigala Paparella, L. E., & Belloso Guzmán, R. J. (Junio de 2017). Systematization of procedures and permits required for the operation of an agri-food company in Venezuela. *Visión Gerencial*(1), 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465549683011>
- Simental, F. V. (Junio de 2017). Transparency and judicial ethics. *Cuestiones Constitucionales*,(36), 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88552786006>
- Solano, C. D. (2017). *El verdadero servicio al ciudadano*. Obtenido de [elperuano.pe: https://elperuano.pe/noticia/50827-el-verdadero-servicio-al-ciudadano](https://elperuano.pe/noticia/50827-el-verdadero-servicio-al-ciudadano)
- Sovero, S. A. (2021). *Gobierno abierto y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos, 2021*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84894/Sovero_SAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Taylor, E. J. (6 de Octubre de 2010). *Misión, Visión y Valores*. Obtenido de <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>
- Terrazas, P. R. (2011). Operations planning and programming. *Scielo.org*(28). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332011000200002#:~:text=La%20programaci%C3%B3n%20de%20actividades%2C%20es,herramienta%20ejecutora%20de%20la%20planificaci%C3%B3n.
- VARGAS, J. N. (2017). *“LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO”*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1125>
- Vázquez, C. J. (2022). Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL). *Inbox Research*. Obtenido de <https://www.inbox.mx/blog/calidad-en-el-servicio-encuesta-de-cinco-dimensiones-servqual>
- Ventura, L. J. (Octubre de 2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43 no.4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- VILLAMAR, C. J. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA*

PROVINCIA DE LOS RÍOS. BABAHOYO. Obtenido de
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5413>

Viveros, C. E. (2018). On the need of recognition. *Perseitas*, 5(1), 12. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498964765005>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
1. Conocimiento de la gestión pública	(VARGAS, 2017) en su investigación refiere, La relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad. "El funcionamiento del Estado, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente.	La gestión pública es un campo de estudio que hace hincapié en la administración correcta y eficiente de los recursos disponibles. Las siguientes dimensiones operativamente las variables:	Plan estratégico institucional	Misión	-Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año -La institución gira entorno a la misión	Encuesta/escala de Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre
				Visión	-Se hace saber de la visión -Se cumple a futuro a donde se quiere llegar y que es lo que se quiere lograr.	
				Objetivos estratégicos	-Se pone en conocimiento los objetivos estratégicos por parte de la institución -Se logra cumplir con los resultados que se ha pretendido alcanzar	
				Normas	-La conducta de los funcionarios públicos se rige por normas establecidas por el gobierno -Se están llevando a cabo las actividades previstas para todo el año	
				Planificación	-Se está dando cumplimiento con la infinidad de propósitos trazados por parte de la institución -Se ha seguido las secuencias para cumplir con el tiempo programado	
				Programación	-Se ha dado cumplimiento a los proyectos en el plazo establecido	
				Seguimiento	-Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas por algún funcionario	

2. Satisfacción del ciudadano

(Sovero, 2021) en su investigación sostiene que, implica que la población busca el beneficio del uso personal de servicios públicos, aquel beneficio creado es lo que se considera como valor que se crea en la medida que la comunidad examine el servicio como respuesta efectiva ante una

La satisfacción del ciudadano es, en el caso de la

Presupuesto público		de la institución	
	Formulación	-Se utiliza los recursos de la institución de manera apropiada -Ha sido adecuado el presupuesto público	
	Ejecución	-Se ha hecho una adecuada distribución -Se ha ejecutado de manera correcta -Se ha dado cumplimiento con los programas de gobierno	
	Control	-Se realiza un control pertinente	
	Evaluación	-La ejecución de las inversiones del presupuesto público es eficiente	
	Amabilidad	-La inversión del presupuesto público está bien implementada	
Atención al cliente		-El personal muestra ser amable -Hay disponibilidad de ayudar a los ciudadanos	
	Compromiso	-Están comprometidos con el servicio que se brinda -Hay compromiso para la solución de problemas	
	Comunicación	-Hay atención en escuchar la solicitud que usted se realiza -Los ciudadanos se fían más en la fuente de información personal	
	Calidad	-Se presta un servicio de alta calidad a la población -La calidad del servicio logra satisfacer al ciudadano	Encuesta/escala de Likert 1 = Nunca

insuficiencia y necesidad, y resalta que la calidad procedente del servicio es una respuesta adecuada a la misma.

Administración Pública, un área de resultados clave.

Seguridad	Confianza	-El comportamiento de los trabajadores desprende confianza -La revelación de información genera confianza	2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Seguridad	-Al realizar trámites se siente seguro -Muestran seguridad los trabajadores a los ciudadanos	
	Transparencia	-Existe transparencia cuando se brinda una información que se solicita -Son especialistas en el puesto que desempeñan	
	Profesionalidad	-Poseen una ética profesional	
	Entrega en el plazo	-Prometen hacer algo en cierto tiempo -Se cumple con los plazos establecidos	
Capacidad de respuesta	Reconocimiento y solución de problemas	-Cuando hay un problema de atención, se reconocen las quejas -La solución es inmediatamente con la seriedad del caso	
	Disponibilidad	-Las consultas son atendidas por parte de los trabajadores -La institución se preocupa por hacer mejoras en la atención al ciudadano	
	Mejoramiento	-Los trabajadores se capacitan constantemente para mejorar sus conocimientos	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02. Cuestionarios

Cuestionario conocimiento de la gestión pública

Instrucciones:

Lea atentamente cada pregunta del cuestionario y marque con una (x) la respuesta adecuada. Además, debe responder a cada pregunta de manera individual.

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5= Siempre
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	-------------------

DIMENSIÓN	N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
1. Plan estratégico institucional	1	Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año					
	2	La institución gira entorno a la misión					
	3	Se hace saber de la visión					
	4	Se cumple a futuro a donde se quiere llegar y que es lo que se quiere lograr.					
	5	Se pone en conocimiento los objetivos estratégicos por parte de la institución					
	6	Se logra cumplir con los resultados que se ha pretendido alcanzar					
	7	La conducta de los funcionarios públicos se rige por normas establecidas por el Gobierno					
2. Plan operativo institucional	8	Se están llevando a cabo las actividades previstas para todo el año					
	9	Se está dando cumplimiento con la infinidad de propósitos trazados por parte de la institución					
	10	Se ha seguido las secuencias para cumplir con el tiempo programado					
	11	Se ha dado cumplimiento a los proyectos en el plazo establecido					
	12	Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas por algún funcionario de la institución					
	13	Se utiliza los recursos de la institución de manera					

		Apropiada					
3. Presupuesto público	14	Ha sido adecuado el presupuesto público					
	15	Se ha hecho una adecuada distribución					
	16	Se ha ejecutado de manera correcta					
	17	Se ha dado cumplimiento con los programas de gobierno					
	18	Se realiza un control pertinente					
	19	La ejecución de las inversiones del presupuesto público es eficiente					
	20	La inversión del presupuesto público está bien implementada					

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario satisfacción del ciudadano

Instrucciones:

Lea atentamente cada pregunta del cuestionario y marque con una (x) la respuesta adecuada. Además, debe responder a cada pregunta de manera individual.

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5= Siempre
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	-------------------

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
1. Atención al cliente	1	El personal muestra ser amable					
	2	Hay disponibilidad de ayudar a los ciudadanos					
	3	Están comprometidos con el servicio que se brinda					
	4	Hay compromiso para la solución de problemas					
	5	Hay atención en escuchar la solicitud que usted se realiza					
	6	Los ciudadanos se fían más en la fuente de información personal					
	7	Se presta un servicio de alta calidad a la población					
	8	La calidad del servicio logra satisfacer al ciudadano					
2. Seguridad	9	El comportamiento de los trabajadores desprende confianza					
	10	La revelación de información genera confianza					
	11	Al realizar trámites se siente seguro					
	12	Muestran seguridad los trabajadores a los ciudadanos					
	13	Existe transparencia cuando se brinda una información que se solicita					
	14	Son especialistas en el puesto que desempeñan					
3. Capacidad de respuesta	15	Poseen una ética profesional					
	16	Prometen hacer algo en cierto tiempo					
	17	Se cumple con los plazos establecidos					
	18	Cuando hay un problema de atención, se reconocen las quejas					
	19	La solución es inmediatamente con la seriedad del caso					

20	Las consultas son atendidas por parte de los trabajadores					
21	La institución se preocupa por hacer mejoras en la atención al ciudadano					
22	Los trabajadores se capacitan constantemente para mejorar sus conocimientos					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03. Validaciones por expertos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

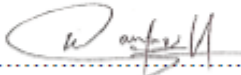
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Conocimiento de la gestión pública	Plan estratégico institucional	1. Misión	Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año	X		X		X		X		
			La institución gira entorno a la misión	X		X		X		X		
		2. Visión	Se hace saber de la visión	X		X		X		X		
			Se cumple a futuro a donde se quiere llegar y que es lo que se quiere lograr.	X		X		X		X		
	3. Objetivos estratégicos	Se pone en conocimiento los objetivos estratégicos por parte de la institución	X		X		X		X			
		Se logra cumplir con los resultados que se ha pretendido alcanzar	X		X		X		X			
	4. Normas	La conducta de los funcionarios públicos se rige por normas establecidas por el Gobierno	X		X		X		X			
		5. Planificación	Se están llevando a cabo las actividades previstas para todo el año	X		X		X		X		
	Se está dando cumplimiento con la infinidad de propósitos trazados por parte de la institución		X		X		X		X			
	Plan operativo institucional	6. Programación	Se ha seguido las secuencias para cumplir con el tiempo programado	X		X		X		X		
			Se ha dado cumplimiento a los proyectos en el plazo establecido	X		X		X		X		
		7 Seguimiento	Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas por algún funcionario de la institución	X		X		X		X		
			Se utiliza los recursos de la institución de manera apropiada	X		X		X		X		



Presupuesto público	8. Formulación	Ha sido adecuado el presupuesto público	X		X		X		X	
		Se ha hecho una adecuada distribución	X		X		X		X	
	9. Ejecución	Se ha ejecutado de manera correcta	X		X		X		X	
		Se ha dado cumplimiento con los programas de gobierno	X		X		X		X	
	10. Control	Se realiza un control pertinente	X		X		X		X	
		La ejecución de las inversiones del presupuesto público es eficiente	X		X		X		X	
	11. Evaluación	La inversión del presupuesto público está bien implementada	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. CAMPOS UGAZ, WALTER ANTONIO*

Firma del experto


DNI N°: 16674409

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario conocimiento de la gestión pública

3. TESISISTA:

Br. : Auner Salazar Muñoz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022

Dr. CAMPOS UGAZ, WALTER ANTONIO
DNI N°: 16674409



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

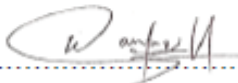
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2. Satisfacción del Ciudadano	1. Atención al cliente	1. Amabilidad	El personal muestra ser amable	X		X		X		X		
			Hay disponibilidad de ayudar a los ciudadanos	X		X		X		X		
		2. Compromiso	Están comprometidos con el servicio que se brinda	X		X		X		X		
			Hay compromiso para la solución de problemas	X		X		X		X		
		3. Comunicación	Hay atención en escuchar la solicitud que usted se realiza	X		X		X		X		
			Los ciudadanos se fían más en la fuente de información personal	X		X		X		X		
		4. Calidad	Se presta un servicio de alta calidad a la población	X		X		X		X		
			La calidad del servicio logra satisfacer al ciudadano	X		X		X		X		
	2. Seguridad	5. Confianza	El comportamiento de los trabajadores desprende confianza	X		X		X		X		
			La revelación de información genera confianza	X		X		X		X		
		6. Seguridad	Al realizar trámites se siente seguro	X		X		X		X		
			Muestran seguridad los trabajadores a los ciudadanos	X		X		X		X		
		7. Transparencia	Existe transparencia cuando se brinda una información que se solicita	X		X		X		X		



3. Capacidad de respuesta	8. Profesionalidad	Son especialistas en el puesto que desempeñan	x		x		x		x	
		Poseen una ética profesional	x		x		x		x	
	9. Entrega en el plazo	Prometen hacer algo en cierto tiempo	x		x		x		x	
		Se cumple con los plazos establecidos	x		x		x		x	
	10. Reconocimiento y solución de problemas	Cuando hay un problema de atención, se reconocen las quejas	x		x		x		x	
		La solución es inmediatamente con la seriedad del caso	x		x		x		x	
	11. Disponibilidad	Las consultas son atendidas por parte de los trabajadores	x		x		x		x	
	12. Mejoramiento	La institución se preocupa por hacer mejoras en la atención al ciudadano	x		x		x		x	
		Los trabajadores se capacitan constantemente para mejorar sus conocimientos	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. CAMPOS UGAZ, WALTER ANTONIO*

Firma del experto


 DNI N° 16674409

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario satisfacción del ciudadano

3. TESISISTA:

Br. : Auner Salazar Muñoz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022

Dr. CAMPOS UGAZ, WALTER ANTONIO
DNI N°: 16674409



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CAMPOS UGAZ
Nombres	WALTER ANTONIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16674409

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096549
Fecha Matricula	03/01/2015
Fecha Egreso	05/03/2017

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000783916

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Conocimiento de la gestión pública	Plan estratégico institucional	1. Misión	Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año	X		X		X		X		
			La institución gira entorno a la misión	X		X		X		X		
		2. Visión	Se hace saber de la visión	X		X		X		X		
			Se hace saber de la visión Se cumple a futuro a donde se quiere llegar y que es lo que se quiere lograr.	X		X		X		X		
	3. Objetivos estratégicos	Se pone en conocimiento los objetivos estratégicos por parte de la institución	X		X		X		X			
		Se logra cumplir con los resultados que se ha pretendido alcanzar	X		X		X		X			
	4. Normas	La conducta de los funcionarios públicos se rige por normas establecidas por el Gobierno	X		X		X		X			
		5. Planificación	Se están llevando a cabo las actividades previstas para todo el año	X		X		X		X		
	Se está dando cumplimiento con la infinidad de propósitos trazados por parte de la institución		X		X		X		X			
	Plan operativo institucional	6. Programación	Se ha seguido las secuencias para cumplir con el tiempo programado	X		X		X		X		
			Se ha dado cumplimiento a los proyectos en el plazo establecido	X		X		X		X		
		7 Seguimiento	Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas por algún funcionario de la institución	X		X		X		X		
			Se utiliza los recursos de la institución de manera apropiada	X		X		X		X		

Presupuesto público	8. Formulación	Ha sido adecuado el presupuesto público	X	X	X	X		
		Se ha hecho una adecuada distribución	X	X	X	X		
	9. Ejecución	Se ha ejecutado de manera correcta	X	X	X	X		
		Se ha dado cumplimiento con los programas de gobierno	X	X	X	X		
	10. Control	Se realiza un control pertinente	X	X	X	X		
		La ejecución de las inversiones del presupuesto público es eficiente	X	X	X	X		
	11. Evaluación	La inversión del presupuesto público está bien implementada	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Rafael Bustamante, Telmo

Firma del experto



DNI N° 42084370

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario conocimiento de la gestión pública

3. TESISISTA:

Br. : Auner Salazar Muñoz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chota, 15 de junio de 2022

Mg. Rafael Bustamante, Telmo
DNI N°: 42084370



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento debilado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2. Satisfacción del Ciudadano	1. Atención al cliente	1. Amabilidad	El personal muestra ser amable	X		X		X		X		
			Hay disponibilidad de ayudar a los ciudadanos	X		X		X		X		
		2. Compromiso	Están comprometidos con el servicio que se brinda	X		X		X		X		
			Hay compromiso para la solución de problemas	X		X		X		X		
		3. Comunicación	Hay atención en escuchar la solicitud que usted se realiza	X		X		X		X		
			Los ciudadanos se fían más en la fuente de información personal	X		X		X		X		
		4. Calidad	Se presta un servicio de alta calidad a la población	X		X		X		X		
			La calidad del servicio logra satisfacer al ciudadano	X		X		X		X		
	2. Seguridad	5. Confianza	El comportamiento de los trabajadores desprende confianza	X		X		X		X		
			La revelación de información genera confianza	X		X		X		X		
		6. Seguridad	Al realizar trámites se siente seguro	X		X		X		X		
			Muestran seguridad los trabajadores a los ciudadanos	X		X		X		X		
		7. Transparencia	Existe transparencia cuando se brinda una información que se solicita	X		X		X		X		

3. Capacidad de respuesta	8. Profesionalidad	Son especialistas en el puesto que desempeñan	X		X		X		X	
		Poseen una ética profesional	X		X		X		X	
	9. Entrega en el plazo	Prometen hacer algo en cierto tiempo	X		X		X		X	
		Se cumple con los plazos establecidos	X		X		X		X	
	10. Reconocimiento y solución de problemas	Cuando hay un problema de atención, se reconocen las quejas	X		X		X		X	
		La solución es inmediatamente con la seriedad del caso	X		X		X		X	
	11. Disponibilidad	Las consultas son atendidas por parte de los trabajadores	X		X		X		X	
	12. Mejoramiento	La institución se preocupa por hacer mejoras en la atención al ciudadano	X		X		X		X	
		Los trabajadores se capacitan constantemente para mejorar sus conocimientos	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Rafael Bustamante, Telmo

Firma del experto


DNI N°: 42084370

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario satisfacción del ciudadano

3. TESISISTA:

Br. : Auner Salazar Muñoz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chota, 15 de junio de 2022

Mg. Rafael Bustamante, Telmo
DNI N°: 42084370

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RAFAEL BUSTAMANTE
Nombres	TELMO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42084370

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149423
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000784561

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Conocimiento de la gestión pública	Plan estratégico institucional	1. Misión	Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año	X		X		X		X		
			La institución gira entorno a la misión	X		X		X		X		
		2. Visión	Se hace saber de la visión	X		X		X		X		
			Se cumple a futuro a donde se quiere llegar y que es lo que se quiere lograr.	X		X		X		X		
	3. Objetivos estratégicos	Se pone en conocimiento los objetivos estratégicos por parte de la institución	X		X		X		X			
		Se logra cumplir con los resultados que se ha pretendido alcanzar	X		X		X		X			
	4. Normas	La conducta de los funcionarios públicos se rige por normas establecidas por el Gobierno	X		X		X		X			
	Plan operativo institucional	5. Planificación	Se están llevando a cabo las actividades previstas para todo el año	X		X		X		X		
			Se está dando cumplimiento con la infinidad de propósitos trazados por parte de la institución	X		X		X		X		
		6. Programación	Se ha seguido las secuencias para cumplir con el tiempo programado	X		X		X		X		
			Se ha dado cumplimiento a los proyectos en el plazo establecido	X		X		X		X		
		7 Seguimiento	Se realiza el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas por algún funcionario de la institución	X		X		X		X		
			Se utiliza los recursos de la institución de manera apropiada	X		X		X		X		



Presupuesto público	8. Formulación	Ha sido adecuado el presupuesto público	X		X		X		X	
		Se ha hecho una adecuada distribución	X		X		X		X	
	9. Ejecución	Se ha ejecutado de manera correcta	X		X		X		X	
		Se ha dado cumplimiento con los programas de gobierno	X		X		X		X	
	10. Control	Se realiza un control pertinente	X		X		X		X	
		La ejecución de las inversiones del presupuesto público es eficiente	X		X		X		X	
	11. Evaluación	La inversión del presupuesto público está bien implementada	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Tarrillo Bustamante, Jorge Poliser

Firma del experto


:
DNI N°: 76383575

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario conocimiento de la gestión pública

3. TESISISTA:

Br. : Auner Salazar Muñoz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chota, 18 de junio de 2022



Mg. Tarrillo Bustamante, Jorge Poliser
DNI N°: 76383575

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
2. Satisfacción del Ciudadano	1. Atención al cliente	1. Amabilidad	El personal muestra ser amable	X		X		X		X				
			Hay disponibilidad de ayudar a los ciudadanos	X		X		X		X				
		2. Compromiso	Están comprometidos con el servicio que se brinda	X		X		X		X				
			Hay compromiso para la solución de problemas	X		X		X		X				
		3. Comunicación	Hay atención en escuchar la solicitud que usted se realiza	X		X		X		X				
			Los ciudadanos se fían más en la fuente de información personal	X		X		X		X				
		4. Calidad	Se presta un servicio de alta calidad a la población	X		X		X		X				
	La calidad del servicio logra satisfacer al ciudadano		X		X		X		X					
	2. Seguridad	5. Confianza	El comportamiento de los trabajadores desprende confianza	X		X		X		X				
			La revelación de información genera confianza	X		X		X		X				
		6. Seguridad	Al realizar trámites se siente seguro	X		X		X		X				
			Muestran seguridad los trabajadores a los ciudadanos	X		X		X		X				
		7. Transparencia	Existe transparencia cuando se brinda una información que se solicita	X		X		X		X				

3. Capacidad de respuesta	8. Profesionalidad	Son especialistas en el puesto que desempeñan	X	X	X	X		
		Poseen una ética profesional	X	X	X	X		
	9. Entrega en el plazo	Prometen hacer algo en cierto tiempo	X	X	X	X		
		Se cumple con los plazos establecidos	X	X	X	X		
	10. Reconocimiento y solución de problemas	Cuando hay un problema de atención, se reconocen las quejas	X	X	X	X		
		La solución es inmediatamente con la seriedad del caso	X	X	X	X		
	11. Disponibilidad	Las consultas son atendidas por parte de los trabajadores	X	X	X	X		
		La institución se preocupa por hacer mejoras en la atención al ciudadano	X	X	X	X		
	12. Mejoramiento	Los trabajadores se capacitan constantemente para mejorar sus conocimientos	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Tarrillo Bustamante, Jorge Poliser

Firma del experto



.....
DNI N° 76383575

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Conocimiento de la gestión pública y satisfacción del ciudadano en un distrito la provincia de Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario satisfacción del ciudadano

3. TESISISTA:

Br. : Auner Salazar Muñoz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chota, 18 de junio de 2022

Mg. Tarrillo Bustamante, Jorge Poliser
DNI N°: 76383575

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TARRILLO BUSTAMANTE
Nombres	JORGE POLISER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	76383575

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0163-2022-UCV
Diploma	052-156612
Fecha Matricula	01/04/2019
Fecha Egreso	22/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0003799714

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 04: Confiabilidad

➤ Cuestionario conocimiento de la gestión pública

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

➤ Cuestionario satisfacción del ciudadano

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	22