



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad  
distrital del Cusco, 2023**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Chavez Cordova, Guina Carolina ([orcid.org/0000-0002-0944-5917](https://orcid.org/0000-0002-0944-5917))

**ASESORES:**

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia ([orcid.org/0000-0002-1977-3383](https://orcid.org/0000-0002-1977-3383))

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato ([orcid.org/0000-0003-1497-6613](https://orcid.org/0000-0003-1497-6613))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico el esfuerzo y perseverancia que conlleva realizar este trabajo de investigación a mi familia y a los involucrados, por su apoyo incondicional y su fe en abundancia.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mi familia y en especial a mi hermano que me ayudo a concluir este trabajo de investigación.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Descripción estadística.....	24
4.2. Descripción inferencial .....	28
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
Referencias .....	40
Anexos .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Frecuencia del nivel sobre la administración pública ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023 .....	20
<b>Tabla 2</b> Frecuencia del nivel de las dimensiones de la administración pública ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023.....	21
<b>Tabla 3</b> Frecuencia del nivel sobre la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023.....	22
<b>Tabla 4</b> Frecuencia del nivel de las dimensiones de la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023 .....	23
<b>Tabla 5</b> Tabla de frecuencia de la variable Administración pública y la variable de Satisfacción ciudadana .....	24
<b>Tabla 2</b> Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Procesos. ....	25
<b>Tabla 3</b> Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Acción gubernamental.....	26
<b>Tabla 4</b> Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Toma de decisiones. ....	27
<b>Tabla 6</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Administración pública y Satisfacción ciudadana .....	28
<b>Tabla 7</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Procesos.....	29
<b>Tabla 8</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Acción gubernamental. ....	30
<b>Tabla 9</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Toma de decisiones.....	31

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Diagrama de diseño correlacional .....	15
---------------------------------------------------------	----

## Resumen

Frente a la realidad problemática en cuanto a la administración pública y su relación con la satisfacción ciudadana se plantearon los siguientes objetivos, determinar como la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana, así como determinar cómo los procesos de la administración pública se relacionan con la satisfacción ciudadana, determinar como la acción gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana y determinar como la toma de decisiones de la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana.

Esta investigación fue de nivel aplicado, de enfoque cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional con una muestra de 60 trabajadores relacionados con la investigación, los cuales se determinaron por muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, el que se distribuyó a través de encuestas en relación a las dos variables de estudio.

Los resultados de la investigación obtuvieron una correlación no paramétrica de 0.635, el cual indica una relación moderada alta, el nivel de satisfacción ciudadana sobre la administración pública es mayoritariamente moderado, con un 65.0% de las respuestas. Un 21.7% de los encuestados consideró que la administración pública es eficiente y solo un 13.3% la consideró deficiente.

**Palabras clave:** Administración pública, satisfacción ciudadana, acción gubernamental, calidad y servicio.

## Abstract

Faced with the problematic reality in terms of public administration and its relationship with citizen satisfaction, the following objectives were raised, to determine how public administration is related to citizen satisfaction, as well as to determine how public administration processes are related to the citizen satisfaction, determine how government action is related to citizen satisfaction and determine how public administration decision-making is related to citizen satisfaction.

This research was of an applied level, of a quantitative, non-experimental approach and of a correlational scope with a sample of 60 workers related to the research, which were determined by non-probabilistic demonstration for convenience. For data collection, the questionnaire was transmitted as an instrument, which was distributed through surveys in relation to the two study variables.

The results of the research obtained a non-parametric connection of 0.635, which indicates a moderately high relationship, the level of citizen satisfaction about the public administration is mostly moderate, with 65.0% of the responses. 21.7% of those surveyed wondered that the public administration is efficient and only 13.3% was strangely deficient.

**Keywords:** Public administration, citizen satisfaction, government action, quality and service.



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo moderno, la satisfacción del ciudadano ha tomado un papel muy importante dentro de las empresas, con más frecuencia las necesidades y exigencias de los demandantes han ido evolucionando y más con la llegada de la tecnología. La editorial Vértice (2018) resaltó que la satisfacción del ciudadano se ha vuelto el principal factor antes de tomar decisiones en cuanto a la adquisición de un producto o un servicio en particular, es por ello que, es considerado uno de los factores principales que determinan la posición de la marca, el prestigio de un compañía y la perdurabilidad dentro del mercado competitivo, sin embargo, al estado parece no importarle este factor, ya que ellos no dependen de la fluidez de los clientes para mantenerse en el mundo económico.

En cuanto al estado, Rojas (2020) resalta que debería existir responsabilidad social, si bien es cierto, al estado no depende de la fluidez de los clientes en sus establecimientos, estos deberían gestionar de mejor manera los servicios que brinda por la responsabilidad social que tienen en cuanto a la población y por ello se debería mejorar la calidad de la atención y esta debería ser una de las tareas más importantes dentro de las organizaciones del estado.

La revista Haz (2017) hizo una apreciación referente a la gestión del estado en cuando a sus organizaciones con el programa RSC en los Estados Unidos, poniendo en evidencia aspectos de mejora y maximizando el beneficio de sus habitantes, indicando que preocuparse por las necesidades de los empleados, beneficia la productividad y aumento de satisfacción del ciudadano en los procesos de servicio de esta manera el pueblo estaría alineado en cuanto a los objetivos económicos y las actividades sociales, esta gestión impulsa a la creación de generar condiciones óptimas que motiven al empleado a contribuir con la calidad de servicio que se brinda a la población. Cendales (2017) replicó que, una buena gestión se ve reflejado en la satisfacción de los consumidores, en este caso, en la satisfacción de la población, gracias a ello Estados Unidos tomó el nombre de “el país de las oportunidades”

Para la revista Scielo, Escobar (2017) da su apreciación de la gestión del estado, englobando a Latinoamérica, resalta que, esta va evolucionando de manera lenta y con muchos tropiezos. La gestión que las autoridades ejercen en muchos casos es cuestionada por los resultados que vienen mostrando, pueblos

insatisfechos y migrantes en busca de una mejor opción, esto da a entender que el país en el que se encuentran no sule sus necesidades básicas y por la gestión que ofrecen no existe satisfacción del ciudadano, por ello el pueblo es orillado a dejar su país y buscar el acogimiento de otro. A comparación de una entidad privada, si los clientes se van, la compañía desaparece, en caso del estado, esto no va ocurrir, es por ello la despreocupación de mejorar su servicios y gestión de manera adecuada los recursos con lo que cuentan.

Cusco no es ajeno a los malos tratos que reciben los pobladores como consumidores de las entidades del estado y esto muchas a veces a causa de la mala gestión que vienen realizando las autoridades públicas, si bien es cierto, el 2017 en la plataforma digital del estado se priorizo la gestión de calidad de servicios realizando una encuesta, recién a partir (2019) se implementó Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con el n°007, a pesar de ello, el seguimiento de nuestras autoridades demuestra lo contrario y esto se ve reflejado en la insatisfacción de la población.

A razón de esta situación se realiza el estudio con un enfoque cuantitativo, el cual nos permitirá probar de manera estadística nuestras herramientas y de alcance correlacional porque describiremos la relación que existe entre nuestras variables, Administración pública y satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023, con el objetivo de ampliar el conocimiento acerca administración de gestión y satisfacción ciudadana, por ello, se proponen los siguientes problemas:

Como problema general para la investigación surge ¿Cómo la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023? A partir de ello, surgen los siguientes problemas específicos: ¿Cómo los procesos de la administración pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023?, ¿Cómo la acción gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023?, ¿Cómo la toma de decisiones de la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023?

La justificación teórica de la investigación se basa en Hernández *et al.* (2020) en el cual abarcamos una amplia visión acerca del cambio continuo de la sociedad

y el mundo moderno en cuanto a la administración pública y como esta va en relación de la satisfacción ciudadana, dando a conocer de manera estadística resultados que corroboran la información recolectada y poniendo en discusión los hechos encontrados mediante la encuesta con trabajos anteriores al nuestro, a razón de ello, tendremos una información teórica que servirá de consulta en el momento adecuado así como podrá ser cuestionada y llevada a discusión con el pasar de los años y el cambio que día a día va suscitando.

Justificación práctica, en la actualidad una de las funciones principales del estado y que la constitución política del Perú (1993) lo avala es el de proteger a los ciudadanos que habitan el territorio y que en la administración pública se vea reflejado la satisfacción de ellos. A través de la investigación realizada con hechos verídicos y basado en la recopilación de información empírica podemos brindar información que permitirá la indagación del curioso o la consulta de los interesados referente a cómo se va dando la administración pública ya que según Miralbell *et al.* (2017) todo trabajo de investigación debe de servir como información relevante y más aun tratándose del estado que debe ser una institución transparente y responsable del desarrollo de los ciudadanos.

La investigación trae justificación social al permitir mejorar el conocimiento de los lectores en cuanto a la administración pública y como este va reflejar la satisfacción de los habitantes, describiendo la importancia de una buena administración y trayendo así información necesaria para su ejecución. Carrasco (2019), nos describe el impacto social y económico de la investigación y como este es útil para el desarrollo y la evolución ciudadana.

De acuerdo a Carrasco (2019), la investigación debe traer justificación metodológica, quiere decir que, debe estar desarrollado en base a parámetros, estructuras que profesen el orden y método científico de la investigación, de manera que, la información este alineada a la objetividad de la investigación en una expresión clara, con el objetivo ser utilizado como herramienta de consulta con contenido confiables y justificado.

El objetivo general es el Determinar como la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023. Consecuentemente, surgen los siguientes objetivos específicos: Determinar cómo los procesos de la administración pública se relacionan con la satisfacción

ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023; determinar como la acción gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023; determinar como la toma de decisiones de la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023.

La hipótesis general de la investigación es la siguiente: La administración pública se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023. En consecuencia, surgen las siguientes hipótesis específicas: Los procesos de la administración pública se relacionan significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023; La acción gubernamental se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023; La toma de decisiones de la administración pública se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el desarrollo de la investigación, es necesario revisar trabajos con anterioridad, a lo que denominaremos antecedentes, los cuales permitirán observar de mejor manera nuestras variables, bajo el aporte de investigaciones, el cual ampliarán la perspectiva de la gestión pública y la calidad de servicio.

En el aporte nacional tenemos a Rosa Marina Vera Teves (2022) el cual planteo como objetivo general determinar la influencia de la gestión pública en la calidad de servicio. El diseño de investigación de que utilizo fue el cuantitativo para lo cual realizó encuestas que le permitieran medir las respuestas bajo pruebas estadísticas, utilizando como herramienta el cuestionario, de diseño correlación donde se midió el grado de relación entre las variables, obteniendo un alfa de Cronbach le permitió medir la fiabilidad del instrumento con un resultado de 0.873 para la primera variable y 0.892 para la segunda variable, tomando como muestra 40 alumnos de la universidad. A través de la investigación, la Srta. Vera llegó a la conclusión que el estado debería adoptar un sistema de gestión donde la organización pueda preocuparse de manera estratégica en los procesos para satisfacer de manera congruente a la población, llenando expectativas e intereses, proporcionando a la población mejores ventajas para la mejora comunitaria brindándoles la calidad de servicio que estos exigen y ser retribuidos mediante sus contribuciones.

Mg. Ferrer Robinson Maizondo Saldaña (2019) planteó el objetivo de alcanzar una administración pública de calidad; investigación cuantitativa, básica de diseño no experimental longitudinal que utilizo la herramienta del cuestionario aplicado a una muestra de 151 usuarios, donde el resultado de la distribución de sus variables obtuvo un resultado de 58.4% moderada para la afirmación de la existencia del procesos de modernización y la calidad de servicio, cual llega a coincidir con los resultados de Auad, donde existe vinculación con la administración pública y la demanda de los servidores públicos, con ello llegó a la conclusión que es necesario modernizar al estado para cumplir con las expectativas del pueblo, este cambio de dará rompiendo la cultura burocrática antigua dando lugar a la motivación y participación, tomando decisiones con un enfoque al cambio para

mejorar procesos y priorizar el servicio ciudadano, para ello, se necesita lograr que la administración pública mejore la toma de decisiones que van acorde al tiempo.

Izquierdo (2021) en su investigación calidad de servicio en la administración pública, describe a través del Análisis documental los resultados en una base de Scopus donde 119,186 artículos están dirigidos a la relación existente entre una buena administración pública y la calidad de servicio que estos ofrecen al público en general, llegando a la conclusión que existen acciones gubernamentales que no permiten el buen funcionamiento al momento de brindar el servicio que la población debiera merecerse por ser el principal contribuyente, acciones que desde un punto empresarial no permiten el crecimiento y la aprovechamiento eficiente de los recursos, dentro de la administración pública se habla muy poco de la maximización, la calidad, inversión para mejorar procesos, descuidando al consumidor principal que es el pueblo, consumidor que no dejara de contribuir ni tampoco de exigir.

Barrera (2018) realizó la investigación, donde el objetivo principal fue el de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, utilizando un método en base a estadísticas, con la herramienta de nombre cuestionario aplicada a una muestra de 74 trabajadores, la investigación fue de carácter no experimental, realizada en un determinado tiempo y espacio, donde los resultados obtenidos en la prueba de correlación fue de 0.872 llegando a la conclusión que si la gestión administrativa demuestra un bajo índice de eficiencia entre sus funciones, como la acción gubernamental, la toma de decisiones, este se verá reflejado en la calidad de servicios que brindan a la población, mostrando un índice de descontento de un 90% , lo que conlleva a que, una mala gestión se relaciona al momento de brindar un servicio de calidad.

Por otro lado, Delgado (2022) en su investigación acerca de la modernización de la gestión pública y su influencia en la atención a la ciudadanía planteo el objetivo de analizar las conclusiones de las distintas investigaciones referentes al título de la investigación, con enfoque cuantitativo donde se utilizaron datos estadísticos, diseño descriptivo de artículos científicos. Con base en la revisión de artículos, los resultados y su análisis, es claro que los gobiernos locales están modernizando la administración pública como política en sus sistemas funcionales; Mecanismos de gobernanza institucional y ajuste de imagen. En este

sentido, los ciudadanos responden satisfactoriamente y participan activamente para que las instituciones que los representan se organicen en sus funciones para atender sus necesidades de un enfoque basado en los derechos humanos.

Una vez dada la revisión de nuestros antecedentes nacionales, procedemos la revisión de investigaciones en un espacio internacional, donde describiremos la perspectiva y análisis de investigaciones fuera de nuestra localidad.

Comenzando por Ochoa *et. al* (2022) donde el objetivo planteado corresponde a determinar la influencia entre el valor percibido, satisfacción con la lealtad del ciudadano frente a los servicios públicos, mostrando de esta manera como las políticas ejercidas contribuyen a la influencia en la satisfacción ciudadana, utilizando software Warp-LPS 7.0 para la aplicación de la herramienta que fue el cuestionario dentro de una población de 550, con un margen de error de 0.2% para la validación fue utilizado Carmines & Zaller analizando la colinealidad en la verificación del VIF, llegando a la conclusión que los servicios peores calificados por los ciudadanos son los que brinda en estado, esto por la baja calidad que perciben, demostrando una vez más la insatisfacción en cuanto a los procesos que la política realiza para llevar a cabo los servicios que brinda a una población con altas demandas por cubrir sus necesidades básicas, como la seguridad, la atención, entre otros, es por ello que la insatisfacción se ve relacionada con la toma de decisiones en cuanto a la ejecución de proyectos que el estado va realizando.

Egon y Contreras (2019) en la revista titulada Participación ciudadana en la gestión pública planteo el objetivo describir el fundamento teórico y los factores que influyen en la participación ciudadana y la satisfacción que conlleva cada gestión, basado en la observación documental y la revisión de distintas investigaciones científicas, mostrando resultados empíricos, resaltando la importancia de la participación de los ciudadanos con motivo de democracia y para mejorar la relación del estado con el ciudadano, la revista pone énfasis en como la administración de cada gestión que ha ido pasando a lo largo del tiempo tiene influencia en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos, es importante que cada gestión implique de manera continua la participación de ellos, sin embargo, esta estrategia muchas veces ha sido declinada por las autoridades al mando, siendo cuestionada la administración de la gestión que les corresponde, dejando el

malestar de necesidades no cubiertas de parte de los ciudadanos y como consecuencia la insatisfacción.

Castillo et.al (2020) en el artículo de revista plantea el objetivo de caracterizar la calidad y satisfacción de ciudadano desde su perspectiva, la investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental, descriptiva, donde se tomó como muestra la cantidad de 157 ciudadanos donde mediante la herramienta del cuestionario se aplicaron preguntas que permitieron recolectar la información necesaria para el estudio realizado, utilizando el modelo SERVQUAL para analizar las respuestas obtenidas, el 45.5% llegan a la conclusión que la insatisfacción que se percibe es porque por el estado no está gestionando de manera eficiente los recursos que como país poseen, indicando que a pesar de que el mundo está en constante cambio a causa de la tecnología, el estado parece estar viviendo aun en el siglo XX, desde la perspectiva del ciudadano la falta de criterio en cuando a la administración de acciones gubernamentales genera poca empatía referente a la realidad que el ciudadano vive cada día, poniendo en evidencia la falta de capacidad de respuesta de parte de las autoridades de México, demostrando así que la insatisfacción de la población es por la ineficiencia al gestionar el país.

Rojas *et. al* (2019) en la investigación de título sobre satisfacción de los usuarios en instituciones públicas con el objetivo de analizar los factores que influyen en la satisfacción de la población, de diseño descriptivo y documental, basado en artículos científicos y experimentos sociales que se han dado a lo largo de la historia plasmado en artículos de fuentes fiables, poniendo en comparación como países implementaron modelos eficaces que dieron como resultado la satisfacción de la ciudadanía y a razón de ello es que adquieren inmigrantes insatisfechos con su país, estrategias como key drivers analysis (análisis de impulsores clave) que dieron resultados positivos de satisfacción en una encuesta llevada a cabo en New York, es por ello que se llega a la conclusión que la insatisfacción que se produce en los países latinoamericanos está arraigado con las decisiones que las autoridades toman al momento de ejercen el poder, decisiones que muchas veces carecen de criterio al momento de analizar las necesidades reales de la población, brindando no solo un servicio de baja calidad sino también con una atención deficiente, los países latinoamericanos no son



ajenos a la insatisfacción cotidiana todo ello documentado en el estudio nacional de transparencia.

Díaz (2021) en la revista *Reformar el estado* plantea el objetivo de explicar la aplicación de los modelos de calidad a la gestión pública” usando un diseño de tipo documental, basado en el análisis de la información recolectada de fuente científica y datos notariales, donde explica como la implementación de la administración pública se va desarrollando a paso del tiempo y como tal su denominación también haciendo referencia a movimiento internacional por la calidad, donde el estado pretende alcanzar el vínculo con la revolución industrial Quality of Manufactured Products, todo este proceso con la finalidad de mejorar procesos y evitar el despilfarro de los recursos que posee el país. La cultura corporativa son las que mueven a las empresas privadas, cultura que se quiere implementar en las organizaciones públicas para mejorar su administración para ello debería implementarse el sistema E.F.Q.M de esta manera modernizar la calidad del servicio público y mejorar la satisfacción del pueblo consumidor. En base a la documentación presentada Díaz llega a la conclusión de que es necesaria la implementación de estrategias que ya estas siendo usadas por el sector privado desde la revolución industrial, estrategias que comprueban la satisfacción del consumidor y elevan un 15% las expectativas según las encuestas implantadas.

Asimismo, conceptualizaremos nuestras variables según autores que nos ayuden a identificar de manera amplia y objetiva nuestras dimensiones donde para la administración pública: Tabares (2020) La administración pública incluye procesos o mecanismos a partir de cómo se usan los recursos, representando un completo sistema de programas gubernamentales de acción y decisiones importantes para la sociedad basándose en normas legales y el tesoro público, asimismo, Cejudo (2019) al describir a la gestión de administración pública nos referimos a la reforma de conjunto de decisiones que llevan los procesos de la administración dirigidas de forma útil a estructurar de manera eficiente acciones que competen la parte gubernamental , todo con el objetivo de mejorar resultados, basados en leyes y sujetos a restricciones que estos mismos lo plantean, asimismo, González (2017) La administración se considera la parte más dinámica de la administración pública y se define como un conjunto de acciones, actividades, tareas y procedimientos llevados a cabo por organizaciones públicas con el fin de

servir a los intereses públicos, por ejemplo a través de la cooperación. con otros gobiernos Interrelaciones entre organizaciones en el exterior.

Donde como primera dimensión tenemos a los procesos donde Mero (2018) da la definición de procesos como las fases por el cual la administración debería pasar, como la planificación, organización y control que permitan a la empresa realizar revisiones periódicas del estado de la empresa, fijando objetivos que sean medibles concretos y que puedan realizar en la línea del tiempo. Aman et.al. (2020) Los procedimientos administrativos facilitan tanto la participación ciudadana como los flujos de información necesarios para que ésta se produzca de manera efectiva, además están diseñados para mantener la organización dentro de los límites legales para un mejor control. Cinar *et.al.* (2019) Este artículo proporciona una revisión sistemática de la literatura empírica sobre las barreras dentro de los procesos de innovación del sector público, con base en datos de 63 artículos. Investigamos la naturaleza de las barreras utilizando cuatro dimensiones: (i) clasificación; (ii) interrelaciones; (iii) proceso de innovación y (iv) planificación. Se desarrolla una nueva clasificación para mostrar que surgen barreras específicas para la interacción durante la innovación colaborativa. Significativamente, identificamos que la naturaleza de las barreras es más compleja de lo que se reconoció anteriormente, donde se ha hecho énfasis en las barreras organizacionales. Identificamos que la naturaleza de las barreras difiere en los tipos de proceso e innovación. Además, muestran interrelaciones a lo largo del proceso.

Como segunda dimensión tenemos a la acción gubernamental donde Ordones (2019) indica que la acción gubernamental tiene que ver con las Cortes Generales donde estos pueden controlar la actividad del gobierno, basados en juicios morales. A través de esta actividad, el Gobierno programa, dirige y ejecuta la política en todos los ámbitos de competencia del Estado, así como en todos los demás ámbitos no reservados específicamente a las Cortes Generales u otros órganos constitucionales. Hitlin & Shutava (2022) Nuestro gobierno se encuentra en una posición única para realizar funciones de cumplimiento que son fundamentales para la seguridad nacional, así como para la seguridad pública y el bienestar del público. La falta de programación genera la baja confianza que es una barrera para la capacidad de nuestro gobierno para satisfacer las necesidades urgentes de hoy y brindar servicios modernizados, equitativos y accesibles. Mees

(2019) Los gobiernos fomentan activamente las iniciativas ciudadanas para la acción. El grado de participación del gobierno no necesariamente disminuye, pero es posible que las funciones de programación y ejecución del gobierno deban cambiar: de un gobierno regulador y orientador a un gobierno más colaborativo y receptivo que permita y facilite las iniciativas comunitarias de autogobierno de los ciudadanos.

Como tercera dimensión tenemos a la toma de decisiones donde Loayan (2022) expresa que, en última instancia, se toma una decisión después de recopilar la información, considerar las opciones o alternativas y seguir el proceso de toma de decisiones, es decir llevarla a la acción. Aunque este proceso se puede usar para algo tan simple como una sola decisión, el siguiente paso está destinado a decisiones complejas que involucran a numerosas partes interesadas. Burton *et.al.* (2019) A pesar de la abundante literatura o información que teoriza las implicaciones sociales de la acción para la toma de decisiones algorítmicas, se sabe relativamente poco sobre las condiciones que conducen a la aceptación o rechazo de los conocimientos generados algorítmicamente por parte de los usuarios individuales de los algoritmos. ayudas para la toma de decisiones. Más específicamente, los hallazgos recientes de aversión a los algoritmos (la renuencia de los pronosticadores humanos a usar algoritmos superiores pero imperfectos) plantean preguntas sobre si la toma de decisiones conjunta entre humanos y algoritmos es factible en la práctica. Newel (2022) Pasar a la acción siempre es la mejor manera, por difícil que sea. Esta cita, atribuida al filósofo griego Pitágoras, implica que siempre hay un título en este libro que sugiere un camino directo para tomar decisiones de buena calidad, pero ¿qué hace que una decisión sea buena o mala?, solo la calidad de la información que se tiene sobre el sujeto.

Gosso (2018) La satisfacción es el resultado que se obtiene de la saciedad de las expectativas de los consumidores, esto implica la comparación de lo que se ofrece en cuanto calidad, servicio y valor percibido que producen la fidelización del consumidor. Existen varios modelos que ayudan a medir la satisfacción del cliente como el modelo ECSI, Kanno y persono lógico. Dutka (2019) La respuesta a la satisfacción está en suplir la necesidad que conlleva promover el compromiso en brindar calidad en sus productos y garantizar el servicio que se ofrece a los demandantes, esto puede utilizarse como criterio del valor añadido que las

empresas deben brindar para fidelizar a sus consumidores. Vavra (2020) La satisfacción del cliente es medida a través de la experiencia que se le ofrece al momento de adquirir un bien o servicio, esto implica observar la reacción de emocional al detectar el valor añadido que obtiene al adquirir un producto, analizando el rendimiento y calidad, la experiencia del servicio antes de la adquisición y por ultimo las ganas de regresar al espacio donde pudo satisfacer su necesidades.

Como primera dimensión de la segunda variable tenemos a la calidad, donde Albrech (2018) explica que para la mejor satisfacción ciudadana es necesario que la calidad se divida en básica, donde los elementos definen el servicio, quiere decir que el cliente por lo menos espera encontrarse con los elementos que se requieren; Esperado, donde los elementos pasan a llenar expectativas de los clientes y deseado donde los elementos y atributos van mas allá de los estándares del mercado. Pakurar *et.al.* (2019) La calidad del servicio puede entenderse como la evaluación integral del cliente sobre un servicio en particular y la medida en que cumple con sus expectativas básicas o deseadas y brinda satisfacción, la evaluación de la satisfacción del cliente con respecto a las diversas dimensiones que influyen en la calidad del servicio. Syariful (2020) Una forma que se puede utilizar para lograr la excelencia es implementar la calidad de servicio adecuada, no la básica, sino la esperada y la calidad del producto para mejorar la satisfacción del cliente y fidelizar al consumidor. La calidad del servicio tiene un efecto significativo en la satisfacción del cliente cuando la calidad del producto cumple con las expectativas.

Asimismo, tenemos a la segunda dimensión; servicio, donde Galan (2020) dice que un servicio debe ser heterogéneo al medir la garantía de lo que se ofrece en el ambiente correcto porque, dependiendo estos factores que rara vez coinciden entre sí, se desarrollan y gestionan de mejor manera las quejas cotidianas, teniendo en cuenta a cada cliente individualmente. McEwen (2021) Una pequeña cantidad de investigación proporciona información sobre cómo algunos de los conceptos descritos en los estándares de calidad del servicio (garantía, compromiso y mejora del medio ambiente) podrían presentarse en la práctica y, por lo tanto, ser observados y monitoreados. Bhattarai & Gupta (2023) Este artículo examinó los factores que llevaron al éxito a los usuarios de servicios. El resultado mostró que la

percepción de los usuarios de servicios que cumplen con las normas que son receptivos para informar, escuchar, responder a las inquietudes de los usuarios del servicio, generar espacios de bienestar, fomentan la lealtad del consumidor.

Como tercera dimensión tenemos al valor percibido donde Gallarza (2020) entiende al valor percibido como el análisis que los clientes hacen frente a un bien o servicio donde les permita obtener la posibilidad de abarcar más opciones. Asimismo, al hablar del valor percibido el demandante pretende adquirir un servicio o un bien que se considere parte de él, en otras palabras, que sea personalizado. Itani *et.al.* (2019) En un mercado basado en el compromiso, los clientes no solo consumen las ofertas de las empresas, sino que también las comercializan, puede crear una ventaja competitiva sostenible a través de una menor rotación de clientes, clientes altamente involucrados, clientes que crean valor, una base de clientes leales más sólida y más ventas, para lograr ello, se involucra mucho el valor que perciben los demandantes a través de las posibilidades de opciones que el mercado brinda y la preocupación personalizada.

Teoría de la administración pública, donde Kasdan (2019) La conexión entre la administración pública y la economía del comportamiento se remonta a Herbert Simon, quien reconoció la tensión entre las demandas institucionales de eficiencia racional y la realidad de los objetivos alternativos de los individuos. Ahora hay un impulso de investigación concentrado en la intersección de la economía del comportamiento y la gobernanza, siguiendo la evidencia publicada recientemente de sinergias favorables. Alruwaie *et.al.* (2020) La administración pública puede utilizar la economía del comportamiento en una variedad de implementaciones, desde impulsar la motivación del servicio público hasta mejorar el cumplimiento de las políticas. Este artículo revisa el discurso actual sobre el desarrollo de la administración pública conductual, describe algunos conceptos dominantes que se aplican actualmente y luego ofrece un marco con propuestas para una teoría de la administración pública conductual a fin de permitir una mayor investigación experimental e informar una mejor gobernanza.

Bostanci & Erdem (2020) Los rápidos avances en las tecnologías de la información y la comunicación en el mundo obligan a los administradores locales a ser más eficaces. Para que un administrador local sea elegido nuevamente, es importante la satisfacción de los ciudadanos con las funciones que deben

desempeñar y los servicios prestados. En este estudio, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios del municipio se midió mediante un cuestionario a nivel de hogar. Su objetivo era desarrollar un nuevo enfoque en la evaluación de la calidad del servicio municipal.

Teoría sobre la satisfacción ciudadana, donde Li & Shang (2020) Indicando que la satisfacción de los ciudadanos destaca la importancia de comprender los impulsores de calidad y los contextos de valor del servicio en relación con los servicios de gobierno electrónico, se explora el mecanismo a través del cual la calidad del servicio afecta el valor del servicio de gobierno electrónico, y se investiga el papel mediador del valor del servicio percibido entre la calidad del servicio y la disposición de los ciudadanos a utilizar repetidamente los servicios públicos en línea.

Zhang *et.al.* (2022) El modelo de expectativa-des confirmación se ha convertido en el enfoque predominante para explicar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Plantea que los ciudadanos comparan el rendimiento de un servicio con sus expectativas de ese servicio. Mahmood *et.al.* (2019) La satisfacción se produce si el desempeño percibido cumple o supera las expectativas. Proporcionamos el primer metaanálisis de la evidencia empírica sobre esta relación y encontramos que el modelo es compatible con todos los estudios. Sin embargo, nuestro metaanálisis también indica que las opciones de diseño de la investigación afectan los resultados y que el alcance de los servicios públicos examinados no es exhaustivo. Hacemos recomendaciones de mejores prácticas para futuras investigaciones para mejorar la medición de la satisfacción ciudadana.

### III. METODOLOGÍA

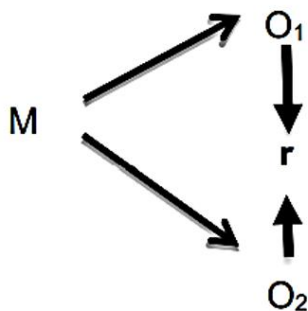
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según CONCYTEC (2018), explica que referente a la investigación aplicada su finalidad es la de incrementar el caudal de conocimiento de fenómenos que se perciben alrededor, la investigación aplicada no pretende experimentar o modificar, sin embargo, pretende usar la información para aplicar los conocimientos en el perfil correspondiente. Por ello, que la investigación presente busca de manera lógica amplificar de manera profunda el conocimiento referente a las variables a estudiar, con un alcance de correlación según Ramos (2020), donde se expresa la asociación entre variables dentro del planteamiento de la hipótesis.

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), Un diseño es un plan o estrategia que se sigue en un estudio para confirmar o refutar hipótesis planteadas previamente. Asimismo, los mismos autores afirman que la investigación de diseño no experimental no cuantitativo se encarga de observar fenómenos que naturalmente se desarrollan en su contexto sin cambiar el contexto. Asimismo, se utilizó un método hipotético deductivo, donde se plantearon y propusieron hipótesis que fueron corroborados mediante pruebas estadísticas. Para los autores la investigación es lateral cuando se recolectan datos sobre un fenómeno en un momento determinado, por ejemplo, mediante la toma de fotografías, describiendo las variables y métodos que se utilizarán en este trabajo de investigación.

**Figura 1:**

Diagrama de diseño correlacional



**Descripción:**

**M** = Trabajadores

**O1** = Administración Pública: Variable 1

**O2** = Satisfacción ciudadana: Variable 2

**r** = Relación

**3.2. Variables y operacionalización****Variable 1: Administración Pública**

**Definición conceptual:** Administración de gestión pública: Cejudo (2019) al describir a la gestión de administración pública nos referimos a la reforma de conjunto de decisiones que llevan los procesos de la administración dirigidas de forma útil a estructurar de manera eficiente acciones que competen la parte gubernamental, todo con el objetivo de mejorar resultados, basados en leyes y sujetos a restricciones que estos mismos lo plantean, asimismo, González (2017) La administración se considera la parte más dinámica de la administración pública y se define como un conjunto de acciones, actividades, tareas y procedimientos llevados a cabo por organizaciones públicas con el fin de servir a los intereses públicos, por ejemplo a través de la cooperación. con otros gobiernos Interrelaciones entre organizaciones en el exterior.

**Definición operacional:** Tabares (2020) La administración pública incluye procesos o mecanismos a partir de cómo se usan los recursos, representando un completo sistema de programas gubernamentales de acción y decisiones importantes para la sociedad basándose en normas legales y el tesoro público.

**Variable 2: Satisfacción ciudadana**

**Definición conceptual:** Dutka (2019) La respuesta a la satisfacción está en suplir la necesidad que conlleva promover el compromiso en brindar calidad en sus productos y garantizar el servicio que se ofrece a los demandantes, esto puede utilizarse como criterio del valor añadido que las empresas deben brindar para fidelizar a sus consumidores. Vavra (2020) La satisfacción del cliente es medida a través de la experiencia que se le ofrece al momento de adquirir un bien



o servicio, esto implica observar la reacción de emocional al detectar el valor añadido que obtiene al adquirir un producto, analizando el rendimiento y calidad, la experiencia del servicio antes de la adquisición y por ultimo las ganas de regresar al espacio donde pudo satisfacer su necesidades.

**Definición operacional:** Gosso (2018) La satisfacción es el resultado que se obtiene de la saciedad de las expectativas de los consumidores, esto implica la comparación de lo que se ofrece en cuanto calidad, servicio y valor percibido que producen la fidelización del consumidor. Existen varios modelos que ayudan a medir la satisfacción del cliente como el modelo ECSI, Kanno y persono lógico.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según la definición de la Real Academia Española (2023), tiene el concepto de población a la agrupación de recursos humanos dentro de una valoración estadística, que se reúnen por rasgos cualidades necesarios en común, a través de ello llegamos a deducir el muestreo como un subconjunto de elementos, cualidades y datos necesarios para la investigación. De acuerdo a Bernal (2019), se va definir a la población como la unidad en conjunto a la que se quiere observar para poder estudiarlas y sacar conclusiones basadas en estadísticas comprobadas bajo herramientas, sin embargo la población tendrá que ser reducida de acuerdo a las características obligatorias para la dirección de la investigación a lo que llamaremos muestreo. Es la investigación presente tendremos como población a las 80 funcionarias que trabajan dentro de la municipalidad, sin embargo, serán tomados como muestra a 60 individuos que servirán de mejor manera en aporte a la investigación.

- **Criterios de inclusión:** personal que se encuentra en contacto directo con el servicio a la población.
- **Criterios de exclusión:** personal no relacionado a la municipalidad.

Para el correspondiente estudio de la población, se recurrirá a una muestra, que de acuerdo a la Real Academia Española (2023), es una representación extraída de un todo a través de una serie de métodos. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la muestra permitirá la medición estadística a quien se aplicará

dichos instrumentos. Para esta investigación, la muestra se dio de acuerdo a los trabajadores del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Sebastián de la provincia de Cusco. En cuanto al muestreo, se aplicará un muestreo probabilístico aleatorio simple (2018).

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

En cuanto a la técnica a utilizarse en esta investigación será la encuesta y el instrumento será el cuestionario que, a través de preguntas definidas en base a cada variable de estudio, nos darán datos precisos sobre la relación de cada variable (2018).

En cuanto a la validez y confiabilidad, dicho instrumento de investigación se someterá a la revisión de seis expertos profesionales y versados en el tema, los que determinarán la pertinencia y objetividad del instrumento. Asimismo, respecto a la confiabilidad, se medirá a través de la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach, lo que nos dará como resultado un valor numérico, determinando así el grado de fiabilidad del instrumento (2018).

### **3.5. Procedimientos**

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), El trabajo de investigación se lleva a cabo utilizando herramientas para probar hipótesis preestablecidas, que es un mecanismo para mejorar los estándares estadísticos y su validez y confiabilidad. Para este trabajo de investigación se elaborará una encuesta, que será aprobada por los profesionales como herramienta de investigación. Luego se utilizará una prueba piloto para demostrar la confiabilidad del instrumento y sus resultados en relación con la hipótesis y los objetivos.

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

El análisis de datos se hizo conforme a los resultados que se obtendrán en la aplicación de la metodología de estudio, los cuales ayudarán en la estructuración de la investigación. Para ello, se verificará la validez a través de la evaluación de instrumentos y métodos por parte de profesionales expertos, así como el análisis

de su fiabilidad a través de la aplicación del Alfa de Cronbach (2018) cuyos resultados serán examinados en el programa SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Inguillay *et al.* (2019), la ética se refiere al accionar humano donde se diferencia lo correcto de aquello que no lo es, lo cual debe mostrarse en todos los aspectos, incluida la investigación. Este trabajo se desarrollará considerando los estándares internacionales de investigación, así como los propuestos por la Universidad César Vallejo, a fin de garantizar su fiabilidad y consistencia, las que podrán en manifiesto la ética profesional del que investiga.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción estadística

**Tabla 1**

*Frecuencia del nivel sobre la administración pública ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023*

Administración pública		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	13.3%
Moderado	39	65.0%
Eficiente	13	21.7%
Total	60	100.0%

Nota datos obtenidos desde el procesamiento del spss v26

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 Según los resultados, el nivel de satisfacción ciudadana sobre la administración pública es mayoritariamente moderado, con un 65.0% de las respuestas. Un 21.7% de los encuestados consideró que la administración pública es eficiente y solo un 13.3% la consideró deficiente.

Estos resultados indican que hay una mayoría de ciudadanos que percibe que la administración pública cumple con sus expectativas de manera moderada, aunque aún hay espacio para mejorar y aumentar la percepción de eficiencia.

**Tabla 2**

*Frecuencia del nivel de las dimensiones de la administración pública ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023.*

Nivel	Procesos		Acción gubernamental		Toma de decisiones	
	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0.0%	3	5.0%	12	20.0%
Moderado	12	20.0%	9	15.0%	40	66.7%
Eficiente	48	80.0%	48	80.0%	8	13.3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

Nota datos obtenidos desde el procesamiento del spss v26

**Interpretación:**

En la tabla 2 Según los resultados, la dimensión de procesos es percibida como eficiente para el 80.0% de los encuestados, seguida por acción gubernamental con el 80.0% de percepción de eficiencia. En cuanto a la toma de decisiones, solo el 13.3% de los encuestados la percibe como eficiente, mientras que un 66.7% la considera moderada y el 20.0% la considera deficiente.

Estos resultados indican que la administración pública de la municipalidad distrital de Cusco tiene fortalezas en las dimensiones de procesos y acción gubernamental, pero aún hay áreas de mejora en la toma de decisiones.

**Tabla 3**

*Frecuencia del nivel sobre la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023*

Satisfacción ciudadana		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	18.3%
Moderado	40	66.7%
Eficiente	9	15.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

Nota datos obtenidos desde el procesamiento del spss v26

**Interpretación:**

En la tabla 3 el nivel de satisfacción ciudadana es mayoritariamente moderado, con un 66.7% de las respuestas. Un 15.0% de los encuestados consideró que la satisfacción ciudadana es eficiente y un 18.3% la consideró deficiente.

Estos resultados indican que hay una mayoría de ciudadanos que percibe que su nivel de satisfacción con la municipalidad es moderado, aunque aún hay un porcentaje considerable de ciudadanos que considera que su satisfacción es deficiente.

**Tabla 4**

*Frecuencia del nivel de las dimensiones de la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023*

Nivel	Calidad		Servicio		Valor percibido	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	14	23.3%	9	15.0%	3	5.0%
Moderado	21	35.0%	40	66.7%	44	73.3%
Eficiente	25	41.7%	11	18.3%	13	21.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

Nota datos obtenidos desde el procesamiento del spss v26

**Interpretación:**

En la tabla 4 Según los resultados, la dimensión de calidad es percibida como eficiente para el 41.7% de los encuestados, seguida por la dimensión de servicio con el 66.7% de percepción de eficiencia. En cuanto a la dimensión de valor percibido, solo el 21.7% de los encuestados la percibe como eficiente, mientras que un 73.3% la considera moderada y el 5.0% la considera deficiente.

Estos resultados indican que la municipalidad distrital de Cusco tiene fortalezas en las dimensiones de calidad y servicio, pero aún hay áreas de mejora en la dimensión de valor percibido.

#### 4.1. Descripción estadística

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de la variable Administración pública y la variable de Satisfacción ciudadana*

		Satisfacción ciudadana				
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total	
Administración pública	Deficiente	N	7	1	0	8
		%	87,5%	12,5%	0,0%	100,0%
	Moderado	N	4	32	3	39
		%	10,3%	82,1%	7,7%	100,0%
	Eficiente	N	0	7	6	13
		%	0,0%	53,8%	46,2%	100,0%
Total	N	11	40	9	60	
	%	18,3%	66,7%	15,0%	100,0%	

En la tabla 5 se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican la Administración Pública como Deficiente en términos de satisfacción ciudadana, mientras que 40 (66.7%) la califican como Moderado y 9 (15%) la califican como Eficiente. En cuanto a la variable Satisfacción Ciudadana, se observa que de los 8 encuestados que calificaron la Administración Pública como Deficiente, 7 (87.5%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente y 1 (12.5%) como Moderado. De los 39 encuestados que calificaron la Administración Pública como Moderado, 4 (10.3%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 32 (82.1%) como Moderado y 3 (7.7%) como Eficiente. Finalmente, de los 13 encuestados que calificaron la Administración Pública como Eficiente, ninguno calificó su satisfacción ciudadana como Deficiente, 7 (53.8%) como Moderado y 6 (46.2%) como Eficiente.



**Tabla 6**

*Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión*

*Procesos.*

			Satisfacción ciudadana			
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Procesos Moderado	N		2	7	3	12
	%		16,7%	58,3%	25,0%	100,0%
Eficiente	N		9	33	6	48
	%		18,8%	68,8%	12,5%	100,0%
Total	N		11	40	9	60
	%		18,3%	66,7%	15,0%	100,0%

En la tabla 6 se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican su satisfacción ciudadana como Deficiente, 40 (66.7%) como Moderado y 9 (15%) como Eficiente. En cuanto a la dimensión Procesos, se observa que de los 12 encuestados que calificaron la dimensión como Moderado, 2 (16.7%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 7 (58.3%) como Moderado y 3 (25%) como Eficiente. De los 48 encuestados que calificaron la dimensión como Eficiente, 9 (18.8%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 33 (68.8%) como Moderado y 6 (12.5%) como Eficiente.

**Tabla 7**

*Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Acción gubernamental.*

		Satisfacción ciudadana			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Acción gubernamental	Deficiente	N	2	1	0	3
		%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Moderado	N	5	4	0	9
		%	55,6%	44,4%	0,0%	100,0%
	Eficiente	N	4	35	9	48
		%	8,3%	72,9%	18,8%	100,0%
Total	N	11	40	9	60	
	%	18,3%	66,7%	15,0%	100,0%	

En la tabla 7 se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican su satisfacción ciudadana como Deficiente, 40 (66.7%) como Moderado y 9 (15%) como Eficiente. En cuanto a la dimensión Acción Gubernamental, se observa que de los 3 encuestados que calificaron la dimensión como Deficiente, 2 (66.7%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente y 1 (33.3%) como Moderado. De los 9 encuestados que calificaron la dimensión como Moderado, 5 (55.6%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente y 4 (44.4%) como Moderado. Finalmente, de los 48 encuestados que calificaron la dimensión como Eficiente, 4 (8.3%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 35 (72.9%) como Moderado y 9 (18.8%) como Eficiente.

**Tabla 8**

*Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Toma de decisiones.*

		Satisfacción ciudadana				
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total	
Toma de decisiones	Deficiente	N	7	5	0	12
		%	58,3%	41,7%	0,0%	100,0%
	Moderado	N	4	31	5	40
		%	10,0%	77,5%	12,5%	100,0%
	Eficiente	N	0	4	4	8
		%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	N	11	40	9	60	
	%	18,3%	66,7%	15,0%	100,0%	

En la tabla 8 se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican su satisfacción ciudadana como Deficiente, 40 (66.7%) como Moderado y 9 (15%) como Eficiente. En cuanto a la dimensión Toma de Decisiones, se observa que de los 12 encuestados que calificaron la dimensión como Deficiente, 7 (58.3%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 5 (41.7%) como Moderado y ninguno como Eficiente. De los 40 encuestados que calificaron la dimensión como Moderado, 4 (10%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 31 (77.5%) como Moderado y 5 (12.5%) como Eficiente. Finalmente, de los 8 encuestados que calificaron la dimensión como Eficiente, ninguno calificó su satisfacción ciudadana como Deficiente, 4 (50%) como Moderado y 4 (50%) como Eficiente.

## 4.2. Descripción inferencial

En la tabla que se observa en los anexos, para todas las variables y dimensiones, el valor del estadístico de Kolmogorov-Smirnov es mayor que el nivel de significación de 0.05, lo que indica que las distribuciones no son normales. Además, se observa que el valor de significación (p-valor) para todas las pruebas es igual a cero, lo que indica una alta certeza estadística en la conclusión de que las distribuciones no son normales.

**Tabla 9**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables de Administración pública y Satisfacción ciudadana*

			Administra ción pública	Satisfacci ón ciudadana
Rho de Spearman	Administración pública	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre Administración Pública y Satisfacción Ciudadana es de 0.635, lo que indica una correlación positiva moderadamente fuerte entre las dos variables. Además, se observa que el valor de significación (p-valor) es igual a cero, lo que indica una alta certeza estadística en la conclusión de que la correlación es significativa.

**Tabla 10**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Procesos.*

			Procesos	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,456
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,456	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

El coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables es de 0.456, lo que indica una correlación positiva moderada entre ellas. El valor de p asociado a este coeficiente es menor que 0.001, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa.

**Tabla 11**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Acción gubernamental.*

			Satisfacción n ciudadana	Acción gubernamental
Rho de Spearman	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Acción gubernamental	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre Satisfacción Ciudadana y Acción Gubernamental es de 0.442, lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, se observa que el valor de significación (p-valor) es igual a cero, lo que indica una alta certeza estadística en la conclusión de que la correlación es significativa.

**Tabla 12**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Satisfacción ciudadana y la dimensión Toma de decisiones.*

		Satisfacción ciudadana		Toma de decisiones	
Rho de Spearman	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,510**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	60	60	
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,510**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	60	60	

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

En la tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre Satisfacción Ciudadana y Toma de Decisiones es de 0.510, lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, se observa que el valor de significación (p-valor) es igual a cero, lo que indica una alta certeza estadística en la conclusión de que la correlación es significativa.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general Determinar como la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023 y los resultados de la correlación entre las variables, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados muestran una correlación positiva y altamente significativa entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,635\*\*y un valor de significancia (p-value) de 0.000, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y fuerte entre Administración pública y la Satisfacción ciudadana. El cual concuerda con los resultados de Delgado (2022) donde en su investigación acerca de la modernización de la gestión pública y su influencia en la atención a la ciudadanía planteo el objetivo de analizar las conclusiones de las distintas investigaciones referentes al título de la investigación, con enfoque cuantitativo donde se utilizaron datos estadísticos, diseño descriptivo de artículos científicos.

Con base en la revisión de artículos, los resultados y su análisis, es claro que los gobiernos locales están modernizando la administración pública como política en sus sistemas funcionales; Mecanismos de gobernanza institucional y ajuste de imagen. En este sentido, los ciudadanos responden satisfactoriamente y participan activamente para que las instituciones que los representan se organicen en sus funciones para atender sus necesidades de un enfoque basado en los derechos humanos, de igual manera sus resultados concuerdan con:

Egon y Contreras (2019) en la revista titulada Participación ciudadana en la gestión pública planteo el objetivo describir el fundamento teórico y los factores que influyen en la participación ciudadana y la satisfacción que conlleva cada gestión, basado en la observación documental y la revisión de distintas investigaciones científicas, mostrando resultados empíricos, resaltando la importancia de la participación de los ciudadanos con motivo de democracia y para mejorar la relación del estado con el ciudadano, la revista pone énfasis en como la administración de cada gestión que ha ido pasando a lo largo del tiempo tiene influencia en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos, es importante que cada gestión implique de manera continua la participación de ellos, sin embargo, esta estrategia muchas veces ha sido declinada por las autoridades al mando, siendo cuestionada la administración de la gestión que les corresponde, dejando el



malestar de necesidades no cubiertas de parte de los ciudadanos y como consecuencia la insatisfacción, investigación que fueron reforzados con la investigación de:

Díaz (2021) en la revista "Reformar el estado" plantea el objetivo de explicar la aplicación de los modelos de calidad a la administración pública" usando un diseño de tipo documental, basado en el análisis de la información recolectada de fuente científica y datos notariales, donde explica como la implementación de la administración pública se va desarrollando a paso del tiempo y como tal su denominación también haciendo referencia a movimiento internacional por la calidad, donde el estado pretende alcanzar el vínculo con la revolución industrial Quality of Manufactured Products, todo este proceso con la finalidad de mejorar procesos y evitar el despilfarro de los recursos que posee el país. La cultura corporativa son las que mueven a las empresas privadas, cultura que se quiere implementar en las organizaciones públicas para mejorar su administración para ello debería implementarse el sistema E.F.Q.M de esta manera modernizar la calidad del servicio público y mejorar la satisfacción del pueblo consumidor. En base a la documentación presentada Díaz llega a la conclusión de que es necesaria la implementación de estrategias que ya estas siendo usadas por el sector privado desde la revolución industrial, estrategias que comprueban la satisfacción del consumidor y elevan un 15% las expectativas según las encuestas implantadas.

Las bases teóricas sustentados para la administración pública: Teoría de la administración pública, donde Kasdan (2019) La conexión entre la administración pública y la economía del comportamiento se remonta a Herbert Simon, quien reconoció la tensión entre las demandas institucionales de eficiencia racional y la realidad de los objetivos alternativos de los individuos. Ahora hay un impulso de investigación concentrado en la intersección de la economía del comportamiento y la gobernanza, siguiendo la evidencia publicada recientemente de sinergias favorables. Alruwaie *et.al.* (2020) La administración pública puede utilizar la economía del comportamiento en una variedad de implementaciones, desde impulsar la motivación del servicio público hasta mejorar el cumplimiento de las políticas. Este artículo revisa el discurso actual sobre el desarrollo de la administración pública conductual, describe algunos conceptos dominantes que se aplican actualmente y luego ofrece un marco con propuestas para una teoría de la

administración pública conductual a fin de permitir una mayor investigación experimental e informar una mejor gobernanza.

Bostanci & Erdem (2020) Los rápidos avances en las tecnologías de la información y la comunicación en el mundo obligan a los administradores locales a ser más eficaces. Para que un administrador local sea elegido nuevamente, es importante la satisfacción de los ciudadanos con las funciones que deben desempeñar y los servicios prestados. En este estudio, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios del municipio se midió mediante un cuestionario a nivel de hogar. Su objetivo era desarrollar un nuevo enfoque en la evaluación de la calidad del servicio municipal.

Con respecto al primer objetivo específico determinar cómo los procesos de la administración pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023, y los resultados de la correlación entre las variables de O satisfacción ciudadana y Procesos, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación de ,456 y un valor de significancia (p-value) de 0.000, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y fuerte entre la satisfacción ciudadana y procesos. En lo descriptivo, se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican su satisfacción ciudadana como Deficiente, 40 (66.7%) como Moderado y 9 (15%) como Eficiente. En cuanto a la dimensión Procesos, se observa que de los 12 encuestados que calificaron la dimensión como Moderado, 2 (16.7%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 7 (58.3%) como Moderado y 3 (25%) como Eficiente. De los 48 encuestados que calificaron la dimensión como Eficiente, 9 (18.8%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 33 (68.8%) como Moderado y 6 (12.5%) como Eficiente.

Tiene una similitud con el Mg. Ferrer Robinson Maizondo Saldaña (2019), donde el resultado de la distribución de sus variables obtuvo un resultado de 58.4% moderada para la afirmación de la existencia del procesos de modernización y la calidad de servicio, cual llega a coincidir con los resultados de Auad, donde existe vinculación con la administración pública y la demanda de los servidores públicos,

con ello llegó a la conclusión que es necesario modernizar al estado para cumplir con las expectativas del pueblo, este cambio se dará rompiendo la cultura burocrática antigua dando lugar a la motivación y participación, tomando decisiones con un enfoque al cambio para mejorar procesos y priorizar el servicio ciudadano, para ello, se necesita lograr que la administración pública mejore la toma de decisiones que van acorde al tiempo. Además, concuerda con Izquierdo (2021), investigación denominada:

calidad de servicio en la administración pública. Llegando a la conclusión que existen acciones gubernamentales que no permiten el buen funcionamiento al momento de brindar el servicio que la población debiera merecerse por ser el principal contribuyente, acciones que desde un punto empresarial no permiten el crecimiento y la aprovechamiento eficiente de los recursos, dentro de la administración pública se habla muy poco de la maximización, la calidad, inversión para mejorar procesos, descuidando al consumidor principal que es el pueblo, consumidor que no dejara de contribuir ni tampoco de exigir.

Con respecto al segundo objetivo específico determinar como la Acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023 y los resultados de la correlación entre las variables de satisfacción ciudadana y Acción Gubernamental, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados muestran una correlación positiva y altamente significativa entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación de ,442\*\* y un valor de significancia (p-value) de 0.000, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y fuerte.

Tiene una similitud con Barrera (2018) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio concluyeron que donde los resultados obtenidos en la prueba de correlación fue de 0.872 llegando a la conclusión que si la gestión administrativa demuestra un bajo índice de eficiencia entre sus funciones, como la acción gubernamental, la toma de decisiones, este se verá reflejado en la calidad de servicios que brindan a la población, mostrando un índice de descontento de un 90% , lo que conlleva a que, una mala gestión se relaciona al momento de brindar un servicio de calidad. En lo descriptivo se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican su satisfacción ciudadana como Deficiente,

40 (66.7%) como Moderado y 9 (15%) como Eficiente. En cuanto a la dimensión Acción Gubernamental, se observa que de los 3 encuestados que calificaron la dimensión como Deficiente, 2 (66.7%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente y 1 (33.3%) como Moderado. De los 9 encuestados que calificaron la dimensión como Moderado, 5 (55.6%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente y 4 (44.4%) como Moderado. Finalmente, de los 48 encuestados que calificaron la dimensión como Eficiente, 4 (8.3%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 35 (72.9%) como Moderado y 9 (18.8%) como Eficiente.

Castillo *et. al* (2020), en su tesis titulada Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, objetivo de caracterizar la calidad y satisfacción de ciudadano desde su perspectiva, la investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental, descriptiva. Concluyeron que para analizar las respuestas obtenidas, el 45.5% llegan a la conclusión que la insatisfacción que se percibe es porque por el estado no está gestionando de manera eficiente los recursos que como país poseen, indicando que a pesar de que el mundo está en constante cambio a causa de la tecnología, el estado parece estar viviendo aun en el siglo XX, desde la perspectiva del ciudadano la falta de criterio en cuando a la administración de acciones gubernamentales genera poca empatía referente a la realidad que el ciudadano vive cada día, poniendo en evidencia la falta de capacidad de respuesta de parte de las autoridades de México, demostrando así que la insatisfacción de la población es por la ineficiencia al gestionar el país.

Con respecto al tercer objetivo específico determinar como la toma de decisiones de la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023, y los resultados de la correlación entre las variables de satisfacción ciudadana y toma de decisiones, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados muestran una correlación positiva y altamente significativa entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación de ,510\*\* y un valor de significancia (p-value) de 0.000, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa y muy fuerte entre la satisfacción ciudadana y toma de decisiones.

Tiene una similitud con el estudio por Ochoa et. al (2022) que La correlación entre el Análisis de la satisfacción ciudadana que llego a la conclusión que conclusión que los servicios peores calificados por los ciudadanos son los que brinda en estado, esto por la baja calidad que perciben, demostrando una vez más la insatisfacción en cuanto a los procesos que la política realiza para llevar a cabo los servicios que brinda a una población con altas demandas por cubrir sus necesidades básicas, como la seguridad, la atención, entre otros, es por ello que la insatisfacción se ve relacionada con la toma de decisiones en cuanto a la ejecución de proyectos que el estado va realizando.

En lo descriptivo se observa que de los 60 encuestados, 11 (18.3%) califican su satisfacción ciudadana como Deficiente, 40 (66.7%) como Moderado y 9 (15%) como Eficiente. En cuanto a la dimensión Toma de Decisiones, se observa que de los 12 encuestados que calificaron la dimensión como Deficiente, 7 (58.3%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 5 (41.7%) como Moderado y ninguno como Eficiente. De los 40 encuestados que calificaron la dimensión como Moderado, 4 (10%) calificaron su satisfacción ciudadana como Deficiente, 31 (77.5%) como Moderado y 5 (12.5%) como Eficiente.

Finalmente, de los 8 encuestados que calificaron la dimensión como Eficiente, ninguno calificó su satisfacción ciudadana como Deficiente, 4 (50%) como Moderado y 4 (50%) como Eficiente. Con una similitud con Rojas et. al (2019) resultando en los siguientes enunciados: La frecuencia de visitas a Catacaos fue predominantemente de una vez de 46,7% y 43,3% de visitantes y propietarios respectivamente. En cuanto al motivo de visita fue predominantemente por turismo con un 73,3% de visitantes y 60% de propietarios. en la investigación de título “propuesta para medir la calidad y su efecto sobre satisfacción de los usuarios en instituciones públicas” llega a la conclusión que la insatisfacción que se produce en los países latinoamericanos está arraigado con las decisiones que las autoridades toman al momento de ejercen el poder, decisiones que muchas veces carecen de criterio al momento de analizar las necesidades reales de la población, brindando no solo un servicio de baja calidad sino también con una atención deficiente, los países latinoamericanos no son ajenos a la insatisfacción cotidiana todo ello documentado en el estudio nacional de transparen

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** En relación a las variables Administración pública y Satisfacción Ciudadana, el nivel de correlación positiva y significativa con un Rho de 0.635. Por ende, existe correlación entre La administración de gestión pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023.

**Segundo:** En relación a la dimensión Procesos y Satisfacción Ciudadana, el nivel de correlación positiva y significativa con un Rho de 0.456. Por ende, existe correlación entre Los procesos de la y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023.

**Tercero:** En relación a la dimensión Acción gubernamental y Satisfacción Ciudadana, el nivel de correlación moderada y significativa con un Rho de 0.442. Por ende, existe correlación entre La acción gubernamental y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023.

**Cuarto:** En relación a la dimensión Toma de decisiones y Satisfacción Ciudadana, el nivel de correlación positiva y significativa con un Rho de 0.510. Por ende, existe correlación entre La toma de decisiones de la administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda al gerente general del área de administración establecer canales de comunicación efectivos entre la municipalidad y los ciudadanos, como un buzón de sugerencias, una línea telefónica para atención al ciudadano o una página web donde puedan realizar trámites en línea. Esto permitirá una comunicación más fluida y eficiente con los ciudadanos y mejorar su satisfacción.

**Segundo:** Se recomienda mejorar la transparencia de los procesos administrativos en la gestión pública, publicando información relevante y actualizada sobre el presupuesto, los proyectos y las actividades que realiza la municipalidad. Esto generará mayor confianza en los ciudadanos y mejorará su percepción sobre la calidad de la gestión pública.

**Tercero:** Se recomienda mejorar la capacitación y formación del personal municipal en cuanto a atención al ciudadano y acción gubernamental, esto permitirá mejorar la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, por ende, su nivel de satisfacción, además, un personal capacitado y comprometido puede contribuir a la generación de una cultura de servicio en la municipalidad.

**Cuarto:** Se recomienda establecer mecanismos para la participación ciudadana en la toma de decisiones, como la creación de consejos consultivos o la realización de audiencias públicas. Esto permitirá que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y ser parte activa en la administración pública.

## Referencias

- Mees, H., Uittenbroek, C., Hegger, D., & Driessen, P. (2019). From citizen participation to government participation. *Wiley*, 11. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/eet.1847>
- Albrecht, K. (2018). *Todo el poder al cliente*. Iberica: Ediciones Paidós Ibérica. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/hiper\\_satisfaccion\\_del\\_cliente/f0th8fk8lg sC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Satisfaccion&pg=PA77&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/hiper_satisfaccion_del_cliente/f0th8fk8lg sC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Satisfaccion&pg=PA77&printsec=frontcover)
- Alruwaie , M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody c, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, Volume 37, Issue 3. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Aman , A., Penniman, W., & Rookard, L. (2020). *Administrative and Process*. Bloomington en el estado de Indiana: Universidad de Indiana Bloomington. Obtenido de <https://www.repository.law.indiana.edu/facbooks/230/>
- Bernal Torres, C. A. (2019). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Prentice Hall Pearson 3ra edición.
- Bhattarai, P., & Gupta, A. (2023). Bribing for Public Service: What Drives the Service Users? *International Journal of Public Administration*, Volume 46, 2023 - Issue 11. doi: <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.2018709>
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, Volume 69. doi:<https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Burton , J., Stein , K., & Jensen, T. (2019). A systematic review of algorithm aversion in augmented decision making. *Behavioral Decision making*, 143. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/bdm.2155>
- Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. D. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia latina*, 16. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Cejudo, G. (2019). *Nueva gestión pública*. Mexico: Siglo veintiuno.



- Cinar, E., Trott, P., & Simms, C. (2019). *A systematic review of barriers to public sector innovation process*. USA: Public Management Review. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1473477>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología en Innovación Tecnológica*. Lima: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología en Innovación Tecnológica.
- Constitución Política del Perú. (1993). *Del Régimen Económico*. Lima: Gobierno del Perú.
- Díaz, A. (2021). Sistema municipal de gestión de calidad. *Reformar el estado*, 20. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/153-Texto%20del%20art%C3%ADculo-153-1-10-20110520%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/153-Texto%20del%20art%C3%ADculo-153-1-10-20110520%20(1).pdf)
- Dutka, A. (2019). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Argentina: Granica. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Manual\\_de\\_AMA\\_para\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del/yC97p-PUhyoC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_AMA_para_la_satisfacci%C3%B3n_del/yC97p-PUhyoC?hl=es-419&gbpv=0)
- Editorial Vértice. (2018). La Calidad en el Servicio al Cliente. En P. V. SL, *La Calidad en el Servicio al Cliente* (pág. 112). España: [www.editorialvertice.com](http://www.editorialvertice.com).
- Egon, M., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Redalyc*, 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>
- Escobar, G. D. (2017). El Estado en América Latina: un análisis desde las políticas públicas. *Scielo*, ol.16 no.48.
- Espinoza, J. R. (2021). *LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Peru: Horizonte Empresarial. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Galán, J. S. (1 de Abril de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Gallarza, M., Saura, I., & Moreno, F. (2020). The concept and measurement of consumer value: agreements and disagreements. *Universidad Católica de Valencia (España)*, 88. Obtenido de <https://ojs.ehu.eus/index.php/CG/article/view/21339>

- Godoy, J. M. (2017). Gestión por procesos para la satisfacción de los consumidores de servicios. *Gestionpolis*, 2.
- Gonzales, J. J. (2017). *La administracion publica como ciencia* . Mexico: Plaza y Valdes .
- Gosso, F. (2018). *Hiper satisfaccion del cliente*. Mexico: Panorama Editorial. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/hiper\\_satisfaccion\\_del\\_cliente/f0th8fk8lg sC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Satisfaccion&pg=PA77&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/hiper_satisfaccion_del_cliente/f0th8fk8lg sC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Satisfaccion&pg=PA77&printsec=frontcover)
- Hernandez Gonzalez, G., Bojorquez Vargas, A., & Pedraza Gomez, C. (2020). *Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina*. México: Turismo y Sociedad, XXVII. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7530323>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- HITLIN , P., & SHUTAVA , N. (2022). Trust in Government. *Partnership*, 30(14). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ourpublicservice.org/wp-content/uploads/2022/03/Trust-in-Government.pdf>
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2019). *Ética en la investigación científica*. Riobamba: Revista Imaginario Social. Obtenido de <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
- Isuiza, A. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad*. Alto Amazonas: Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2341/2793>
- Itani, O., Kassar, A., & Correia, S. (2019). Value get, value give: The relationships among perceived value, relationship quality, customer engagement, and value consciousness. *ScienceDirect*, Pages 78-90. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.014>
- Juaquin, O. (2019). Participación ciudadana y acción gubernamental: una curva de indiferencia para la seguridad pública. *Espiral (Guadalajara)*, 26(76), 97-132. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-05652019000300097](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652019000300097)

- Kasdan, D. O. (2019). Toward a theory of behavioral public administration. *Ilas*, Volume 86, Issue 4. doi:<https://doi.org/10.1177/0020852318801506>
- Laoyan, S. (17 de Agosto de 2022). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government. *Elservier*, Volume 57, Issue 3, April 2020, 103197. doi:<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2019). The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain. *Information Technology for Development*, Pages 275-303. doi:<https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1451980>
- MariaMero-Vélez, J. (2018). Company, administration and administrative process. *FIPCAEC*, 19.
- McEwen, J., Blgby, C., & Douglas, J. (2021). What is good service quality? *Bild*, Pages 1118-1126. doi: <https://doi.org/10.1111/jar.12871>
- Miralbell Izard, O., Arcons i Simon, R., Capella i Hereu, J., Gonzalez Reverte, F., & Pallas i de Pineda, J. (2017). *Gestión Pública del Turismo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Newel, B., Lagnado, D., & Shanks, D. (2022). *The psychology of decision making*. New York: Oxon. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GcBrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=definition+of+decision+making&ots=9JrHuqpb-j&sig=Q\\_8oW-xjH8O43XPDCwtuLkNv0co&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definition%20of%20decision%20making&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GcBrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=definition+of+decision+making&ots=9JrHuqpb-j&sig=Q_8oW-xjH8O43XPDCwtuLkNv0co&redir_esc=y#v=onepage&q=definition%20of%20decision%20making&f=false)
- Ochoa Rico, M. S., Concha Bucaram, A., Romero Subia, J., Sorhegui Ortega, R., & Vergara Romero, A. (2022). *Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos*. España/Ecuador: Amanozia Investiga. Obtenido de <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/1922>
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Olah, J. (2019). *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction*. HUNgary: Sustainability. doi:<https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Periodismo que transforma . (2017). Características de la responsabilidad social en las empresas de Estados Unidos. *Haz*, 6.

- Plataforma unica del estado. (2019). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Lima-Peru: gop.pe.
- Ramos Galarza, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336>
- Real Academia Española. (2023). *Definición población*. Madrid: Diccionario de la Real Academia Española.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramires Alujas, A. (2019). *Una propuesta para medir la calidad de imagen percibida y sus efectos sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque que PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile*. Chile: Universidad de Chile, Universidad Diego Portales, Universidad Alberto Hurtado y Universidad de Chile. doi:<https://revistachilenahumanidades.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286/56510>
- Rojas-Martínez, C. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Scielo*, vol.31 no.4.
- Saldaña, M. F. (2019). *Mg. Ferrer Robinson Maizondo Saldaña*. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2420/2868>
- Syariful Mahsyar, U. S. (2020). *EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY*. Indonesia: IJEBAR. Obtenido de <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/950>
- Tabares, L. N. (2020). *Administración pública*. Cuba: Editorial Universitaria. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_conceptos\\_y\\_rea/N875DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_conceptos_y_rea/N875DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Teves, R. M. (2022). *La gestión pública y la calidad de servicio*. Lima: Universidad Tecnológica de los Andes. Obtenido de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2420/2868>
- Vavra, T. G. (2020). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: Fundación Confemetal.
- Víctor Andrés Delgado Tapia. (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. Lambayeque: Universidad

César Vallejo. Obtenido de  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034>

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *American society for public administration (ASPA)*, 147-159. doi: <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

# Anexos

### Matriz de Operacionalización de variables

Título: Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023

Variable de estudio	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Administración pública</b>	Tabares (2020) La administración pública incluye procesos o mecanismos a partir de cómo se usan los recursos, representando un completo sistema de programas gubernamentales de acción y decisiones importantes para la sociedad basándose en normas legales y el tesoro público	Cejudo (2019) al describir a la gestión de administración pública nos referimos a la reforma de conjunto de decisiones que llevan los procesos de la administración dirigidas de forma útil a estructurar de manera eficiente acciones que competen la parte gubernamental, todo con el objetivo de mejorar resultados, basados en leyes y sujetos a restricciones que estos mismos lo plantean	Procesos  Acción gubernamental  Toma de decisiones	Planificación  Organización Control Programación Dirección Ejecución Opción Acción Riesgo	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>Satisfacción ciudadana</b>	Ortega (2020) nos aclara que la rentabilidad se relaciona con las ganancias y con la inversión que realiza una empresa, en tal sentido la rentabilidad está compuesta por dos partes, la rentabilidad económica y rentabilidad financiera	Dutka (2019) La respuesta a la satisfacción está en suplir la necesidad que conlleva promover el compromiso en brindar calidad en sus productos y garantizar el servicio que se ofrece a los demandantes, esto puede utilizarse como criterio del valor añadido que las empresas deben brindar para fidelizar a sus consumidores.	Calidad  Servicio  Valor percibido	Básico  Esperado Deseado Gestión de quejas Garantía Ambiente Posibilidad de opción Personalización	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Elaboración propia



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

## **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE CUSCO**

**PRESENTACIÓN:** Buenos días/tardes. El presente cuestionario forma parte de una investigación titulada: *Gestión Pública y Oferta Turística en una municipalidad distrital de la provincia de Cusco, 2023*. Le agradezco anticipadamente por su colaboración. Los datos serán anónimos y la información se tratará a nivel confidencial, sin que se utilicen para otros fines diferentes a lo ya mencionado.

### **I. DATOS GENERALES**

1.1. Género del encuestado:

- a) Masculino (    )
- b) Femenino (    )
- c) Otros (    )

1.2. Edad del encuestado

- a) Menos de 20
- b) De 21 a 30 años
- c) De 31 a 40 años
- d) De 41 a 50 años
- e) De 51 a más

1.3. Tiempo de laburo del encuestado

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 3 años
- c) De 3 a 5 años
- d) De 5 años a más

### **II. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo



## Cuestionario

Administración pública		Escala				
N°	Procesos	1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo en que es necesario planificar los procesos de la administración para mejorar la posibilidad de opción de los ciudadanos?					
2	¿Cree que la planificación de los procesos administrativos es importante para la satisfacción ciudadana?					
3	¿Concuerda usted que la organización de los procesos administrativos es relevante en la mejora de la calidad deseada para satisfacer a los ciudadanos?					
4	¿Está de acuerdo en que el control de los procesos de administración mejora el valor percibido de los ciudadanos?					
N°	Acción gubernamental	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que las programaciones estratégicas de acción gubernamental de la administración ayudan a mejorar la calidad esperada?					
6	¿Concuerda usted que la dirección de acción gubernamental administrativa es necesaria para aumentar la calidad básica?					
7	¿Cree que la ejecución de las acciones gubernamentales de la administración de manera eficiente sirve para gestionar de mejor manera las quejas de los ciudadanos?					
N°	Toma de decisiones	1	2	3	4	5
8	¿Está de acuerdo en que las alternativas antes de tomar decisiones ayudan en mejorar la garantía del servicio al ciudadano?					
9	¿Concuerda en que tomar acción de las decisiones planteadas permiten mejorar la calidad deseada para satisfacer la demanda de los ciudadanos?					
10	¿Cree que tomar acción en las decisiones permite direccionar de mejor manera la satisfacción ciudadana?					

### III. SATISFACCIÓN CIUDADANA

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

<b>Satisfacción ciudadana</b>		<b>Escala</b>				
<b>N°</b>	<b>Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Está de acuerdo en que es necesario mejorar la calidad básica para una mejor satisfacción del ciudadano?					
12	¿Concuerta en que para mejorar la calidad esperada es necesario la acción gubernamental de parte de la administración pública?					
13	¿Cree usted que la calidad deseada es parte de un buen proceso de planificación de la administración?					
<b>N°</b>	<b>Servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Concuerta en que gestionar de mejor manera la queja de los ciudadanos en el servicio permitirá obtener mejores alternativas de decisión?					
15	¿Está de acuerdo en que la garantizar el servicio para satisfacer la demanda ciudadana es parte de los procesos de la administración?					
16	¿Cree usted que es necesario mejorar el ambiente para la comunidad y satisfacción del ciudadano?					
17	¿Está de acuerdo en que mejorar el ambiente es parte de la obligación de la organización de la administración para un mejor servicio?					
<b>N°</b>	<b>Valor percibido</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	¿Concuerta en que es necesario la posibilidad de opción para mejorar la demanda de satisfacción de la ciudadanía?					
19	¿Cree que la personalización del servicio añade valor y permite la satisfacción de la ciudadanía?					
20	¿Concuerta que mejorando personalización del servicio dentro de la institución es obligación de la administración pública?					

## Consentimiento Informado

Yo, Guina Carolina Chávez Córdova, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación titulada “Administración pública y satisfacción ciudadana de una municipalidad distrital de la provincia de Cusco, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

### Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar cómo la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Cusco.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente: Encuestar y entrevistar a los participantes a fin de extraer datos fidedignos sobre la administración pública y la satisfacción ciudadana de la municipalidad distrital de San Jerónimo, 2023.

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la municipalidad distrital de San Jerónimo Cusco, 2023. Las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

### Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Guina Carolina Chávez Córdova email: [gchavezco01@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gchavezco01@ucvvirtual.edu.pe) y docente Asesor Mg Julia Cecilia Morón Valenzuela email: [jcmoronm@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcmoronm@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..

Nro. DNI: .....

Cusco, 15 mayo del 2023

**Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimada Mg. Daisy Sánchez Quispe

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, modalidad semipresencial de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es *Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Guina Carolina Chávez Córdova

DNI: 48298987

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Sánchez Quispe, Daisy
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contaduría, Docencia y Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Tecnológica de los Andes
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Asesoría en tesis de pregrado y pos grado

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validez por juicio de expertos
<b>Autor (a):</b>	Guina Carolina Chávez Córdova
<b>Objetivo:</b>	Validar el contenido del instrumento
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad distrital de San Jerónimo
<b>Dimensiones:</b>	Administración pública y satisfacción ciudadana
<b>Confiabilidad:</b>	Alpha de Cronbach
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Deficiente (14-32); moderado (33-51); eficiente (52-70)
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Administración pública y Satisfacción ciudadana de una municipalidad distrital de la provincia de Cusco, 2023 elaborado por Guina Carolina Chávez Córdova en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Administración Pública

### Definición de la variable:

Tabares (2020) La administración pública incluye procesos o mecanismos a partir de cómo se usan los recursos, representando un completo sistema de programas gubernamentales de acción y decisiones importantes para la sociedad basándose en normas legales y el tesoro público.

### Dimensión 1: Procesos

Definición de la dimensión: Mero (2018) da la definición de procesos como las fases por el cual la administración debería pasar, como la planificación, organización y control que permitan a la empresa realizar revisiones periódicas del estado de la empresa, fijando objetivos que sean medibles concretos y que puedan realizar en la línea del tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1. ¿Está de acuerdo en que es necesario planificar los procesos de la administración para mejorar la posibilidad de opción de los ciudadanos?	3	3	4	
Planificación	2. ¿Cree que la planificación de los procesos administrativos es importante para la satisfacción ciudadana?	3	4	3	
Organización	3. ¿Concuerda usted que la organización de los procesos administrativos es relevante en la mejora de la calidad deseada para satisfacer a los ciudadanos?	4	4	4	
Control	¿Está de acuerdo en que el control de los procesos de administración mejora el valor percibido de los ciudadanos?	3	3	4	

### Dimensión 2: Acción Gubernamental

Definición de la dimensión: Ordones (2019) indica que la acción gubernamental tiene que ver con las Cortes Generales donde estos pueden controlar la actividad del gobierno, basados en juicios morales. A través de esta actividad, el Gobierno programa, dirige y ejecuta la política en todos los ámbitos de competencia del Estado, así como en todos los demás ámbitos no reservados específicamente a las Cortes Generales u otros órganos constitucionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación	1. ¿Cree usted que las programaciones estratégicas de acción gubernamental de la	4	3	3	

	administración ayudan a mejorar la calidad esperada?				
Dirección	2. ¿Concuerda usted que la dirección de acción gubernamental administrativa es necesaria para aumentar la calidad básica?	3	4	3	
Ejecución	3. ¿Cree que la ejecución de las acciones gubernamentales de la administración de manera eficiente sirve para gestionar de mejor manera las quejas de los ciudadanos?	3	3	4	

### Dimensión 3: Toma de decisiones

Definición de la dimensión: Loayan (2022) expresa que, en última instancia, se toma una decisión después de recopilar la información, considerar las opciones o alternativas y seguir el proceso de toma de decisiones, es decir llevarla a la acción. Aunque este proceso se puede usar para algo tan simple como una sola decisión, el siguiente paso está destinado a decisiones complejas que involucran a numerosas partes interesadas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alternativas	1. ¿Está de acuerdo en que las alternativas antes de tomar decisiones ayudan en mejorar la garantía del servicio al ciudadano?	4	3	4	
Acción	2. ¿Concuerda en que tomar acción de las decisiones planteadas permiten mejorar la calidad deseada para satisfacer la demanda de los ciudadanos?	3	3	4	
Acción	3. ¿Cree que tomar acción permite direccionar de mejor manera la satisfacción ciudadana?	4	3	3	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



## Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Ciudadana

### Definición de la variable:

Gosso (2018) La satisfacción es el resultado que se obtiene de la saciedad de las expectativas de los consumidores, esto implica la comparación de lo que se ofrece en cuanto calidad, servicio y valor percibido que producen la fidelización del consumidor. Existen varios modelos que ayudan a medir la satisfacción del cliente como el modelo ECSI, Kanno y persono lógico.

### Dimensión 1: Calidad

Definición de la dimensión: Albrech (2018) explica que para la mejor satisfacción ciudadana es necesario que la calidad se divida en básica, donde los elementos definen el servicio, quiere decir que el cliente por lo menos espera encontrarse con los elementos que se requieren; Esperado, donde los elementos pasan a llenar expectativas de los clientes y deseado donde los elementos y atributos van más allá de los estándares del mercado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Básico	1. ¿Está de acuerdo en que es necesario mejorar la calidad básica para una mejor satisfacción del ciudadano?	3	3	3	
Esperado	2. ¿Concuerta en que para mejorar la calidad esperada es necesario la acción gubernamental de parte de la administración pública?	4	3	4	
Deseado	3. ¿Cree usted que la calidad deseada es parte de un buen proceso de planificación de la administración?	3	4	3	

### Dimensión 2: Servicio

Definición de la dimensión: Galan (2020) dice que un servicio debe ser heterogéneo al medir la garantía de lo que se ofrece en el ambiente correcto porque, dependiendo estos factores que rara vez coinciden entre sí, se desarrollan y gestionan de mejor manera las quejas cotidianas, teniendo en cuenta a cada cliente individualmente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de quejas	1. ¿Concuerta en que gestionar de mejor manera la queja de los ciudadanos permitirá	3	3	4	

	obtener mejores alternativas de decisión?				
Garantía	2. ¿Está de acuerdo en que la garantizar el servicio para satisfacer la demanda ciudadana es parte de los procesos de la administración?	4	3	4	
Ambiente	3. ¿Cree usted que es necesario mejorar el ambiente para la comunidad y satisfacción del ciudadano?	3	4	3	
Ambiente	4. ¿Está de acuerdo en que mejorar el ambiente es parte de la obligación de la organización de la administración?	3	4	3	

### Dimensión 3: Valor percibido

Definición de la dimensión: Gallarza (2020) entiende al valor percibido como el análisis que los clientes hacen frente a un bien o servicio donde les permita obtener la posibilidad de abarcar más opciones. Asimismo, al hablar del valor percibido el demandante pretende adquirir un servicio o un bien que se considere parte de él, en otras palabras, que sea personalizado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Posibilidad de opción	1. ¿Concuerda en que es necesario la posibilidad de opción para mejorar la demanda de satisfacción de la ciudadanía?	4	4	4	
Personalización	2. ¿Cree que la personalización del servicio añade valor y permite la satisfacción de la ciudadanía?	3	3	3	
Personalización	3. ¿Concuerda que mejorar personalización del servicio dentro de la institución es obligación de la administración pública?	4	3	3	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

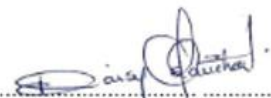
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Opinión de aplicación

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están generalizadas en los términos de gestión y no en la evaluación propia de la misma



Firma de experto informante  
DNI: 45078025  
Teléfono: 940884635

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimada Mg. Fanny Molero Castro

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, modalidad semipresencial de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es *Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Guina Carolina Chávez Córdova

DNI: 48298987

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Molero Castro, Fanny
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contaduría, Docencia y Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Tecnológica de los Andes
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Asesoría en tesis de pregrado y pos grado

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validez por juicio de expertos
<b>Autor (a):</b>	Guina Carolina Chávez Córdova
<b>Objetivo:</b>	Validar el contenido del instrumento
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad distrital de San Jerónimo
<b>Dimensiones:</b>	Administración pública y satisfacción ciudadana
<b>Confiabilidad:</b>	Alpha de Cronbach
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Deficiente (14-32); moderado (33-51); eficiente (52-70)
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Administración pública y Satisfacción ciudadana de una municipalidad distrital de la provincia de Cusco, 2023 elaborado por Guina Carolina Chávez Córdova en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Administración Pública

### Definición de la variable:

Tabares (2020) La administración pública incluye procesos o mecanismos a partir de cómo se usan los recursos, representando un completo sistema de programas gubernamentales de acción y decisiones importantes para la sociedad basándose en normas legales y el tesoro público.

### Dimensión 1: Procesos

Definición de la dimensión: Mero (2018) da la definición de procesos como las fases por el cual la administración debería pasar, como la planificación, organización y control que permitan a la empresa realizar revisiones periódicas del estado de la empresa, fijando objetivos que sean medibles concretos y que puedan realizar en la línea del tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1. ¿Está de acuerdo en que es necesario planificar los procesos de la administración para mejorar la posibilidad de opción de los ciudadanos?	3	3	4	
Planificación	2. ¿Cree que la planificación de los procesos administrativos es importante para la satisfacción ciudadana?	3	3	3	
Organización	3. ¿Concuerda usted que la organización de los procesos administrativos es relevante en la mejora de la calidad deseada para satisfacer a los ciudadanos?	3	4	4	
Control	¿Está de acuerdo en que el control de los procesos de administración mejora el valor percibido de los ciudadanos?	4	3	4	

### Dimensión 2: Acción Gubernamental

Definición de la dimensión: Ordonez (2019) indica que la acción gubernamental tiene que ver con las Cortes Generales donde estos pueden controlar la actividad del gobierno, basados en juicios morales. A través de esta actividad, el Gobierno programa, dirige y ejecuta la política en todos los ámbitos de competencia del Estado, así como en todos los demás ámbitos no reservados específicamente a las Cortes Generales u otros órganos constitucionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación	1. ¿Cree usted que las programaciones	4	3	3	

	estratégicas de acción gubernamental de la administración ayudan a mejorar la calidad esperada?				
Dirección	2. ¿Concuerda usted que la dirección de acción gubernamental administrativa es necesaria para aumentar la calidad básica?	3	3	3	
Ejecución	3. ¿Cree que la ejecución de las acciones gubernamentales de la administración de manera eficiente sirve para gestionar de mejor manera las quejas de los ciudadanos?	3	3	4	

### Dimensión 3: Toma de decisiones

Definición de la dimensión: Loayan (2022) expresa que, en última instancia, se toma una decisión después de recopilar la información, considerar las opciones o alternativas y seguir el proceso de toma de decisiones, es decir llevarla a la acción. Aunque este proceso se puede usar para algo tan simple como una sola decisión, el siguiente paso está destinado a decisiones complejas que involucran a numerosas partes interesadas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alternativas	1. ¿Está de acuerdo en que las alternativas antes de tomar decisiones ayudan en mejorar la garantía del servicio al ciudadano?	4	3	4	
Acción	2. ¿Concuerda en que tomar acción de las decisiones planteadas permiten mejorar la calidad deseada para satisfacer la demanda de los ciudadanos?	3	3	3	
Acción	3. ¿Cree que tomar acción permite direccionar de mejor manera la satisfacción ciudadana?	4	3	3	



## Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Ciudadana

### Definición de la variable:

Gosso (2018) La satisfacción es el resultado que se obtiene de la saciedad de las expectativas de los consumidores, esto implica la comparación de lo que se ofrece en cuanto calidad, servicio y valor percibido que producen la fidelización del consumidor. Existen varios modelos que ayudan a medir la satisfacción del cliente como el modelo ECSI, Kanno y persona lógico.

### Dimensión 1: Calidad

Definición de la dimensión: Albrech (2018) explica que para la mejor satisfacción ciudadana es necesario que la calidad se divida en básica, donde los elementos definen el servicio, quiere decir que el cliente por lo menos espera encontrarse con los elementos que se requieren; Esperado, donde los elementos pasan a llenar expectativas de los clientes y deseado donde los elementos y atributos van más allá de los estándares del mercado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Básico	1. ¿Está de acuerdo en que es necesario mejorar la calidad básica para una mejor satisfacción del ciudadano?	3	3	3	
Esperado	2. ¿Concuerta en que para mejorar la calidad esperada es necesario la acción gubernamental de parte de la administración publica?	4	3	4	
Deseado	3. ¿Cree usted que la calidad deseada es parte de un buen proceso de planificación de la administración?	3	4	3	

### Dimensión 2: Servicio

Definición de la dimensión: Galan (2020) dice que un servicio debe ser heterogéneo al medir la garantía de lo que se ofrece en el ambiente correcto porque, dependiendo estos factores que rara vez coinciden entre sí, se desarrollan y gestionan de mejor manera las quejas cotidianas, teniendo en cuenta a cada cliente individualmente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de quejas	1. ¿Concuerta en que gestionar de mejor manera la queja de los ciudadanos permitirá obtener mejores alternativas de decisión?	3	3	4	

Garantía	2. ¿Está de acuerdo en que la garantizar el servicio para satisfacer la demanda ciudadana es parte de los procesos de la administración?	3	3	4	
Ambiente	3. ¿Cree usted que es necesario mejorar el ambiente para la comunidad y satisfacción del ciudadano?	3	4	3	
Ambiente	4. ¿Está de acuerdo en que mejorar el ambiente es parte de la obligación de la organización de la administración?	3	4	3	

### Dimensión 3: Valor percibido

Definición de la dimensión: Gallarza (2020) entiende al valor percibido como el análisis que los clientes hacen frente a un bien o servicio donde les permita obtener la posibilidad de abarcar más opciones. Asimismo, al hablar del valor percibido el demandante pretende adquirir.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Posibilidad de opción	1. ¿Concuerda en que es necesario la posibilidad de opción para mejorar la demanda de satisfacción de la ciudadanía?	4	3	4	
Personalización	2. ¿Cree que la personalización del servicio añade valor y permite la satisfacción de la ciudadanía?	3	4	3	
Personalización	3. ¿Concuerda que mejorando personalización del servicio dentro de la institución es obligación de la administración pública?	4	3	3	

### Opinión de aplicación

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?



Firma del experto informante

DNI:23963657

Teléfono: 9888027700

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado C.P.C. Góngora Quintanilla, José E.

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, modalidad semipresencial de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es *Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Guina Carolina Chávez Córdova

DNI: 48298987

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Góngora Quintanilla, José E.
<b>Grado profesional:</b>	C.P.C (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( x ) Educativa (X) Organizacional (X) Sector público (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contaduría, Docencia y Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Tecnológica de los Andes
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Asesoría en tesis de pregrado y pos grado experto en sector público

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Validez por juicio de expertos
<b>Autor (a):</b>	Guina Carolina Chávez Córdova
<b>Objetivo:</b>	Validar el contenido del instrumento
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad distrital de San Jerónimo
<b>Dimensiones:</b>	Administración pública y satisfacción ciudadana
<b>Confiabilidad:</b>	Alpha de Cronbach
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Deficiente (14-32); moderado (33-51); eficiente (52-70)
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Administración pública y Satisfacción ciudadana de una municipalidad distrital de la provincia de Cusco, 2023 elaborado por Guina Carolina Chávez Córdova en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Administración Pública

### Definición de la variable:

Tabares (2020) La administración pública incluye procesos o mecanismos a partir de cómo se usan los recursos, representando un completo sistema de programas gubernamentales de acción y decisiones importantes para la sociedad basándose en normas legales y el tesoro público.

### Dimensión 1: Procesos

Definición de la dimensión: Mero (2018) da la definición de procesos como las fases por el cual la administración debería pasar, como la planificación, organización y control que permitan a la empresa realizar revisiones periódicas del estado de la empresa, fijando objetivos que sean medibles concretos y que puedan realizar en la línea del tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1. ¿Está de acuerdo en que es necesario planificar los procesos de la administración para mejorar la posibilidad de opción de los ciudadanos?	4	3	4	
Planificación	2. ¿Cree que la planificación de los procesos administrativos es importante para la satisfacción ciudadana?	3	4	4	
Organización	3. ¿Concuerda usted que la organización de los procesos administrativos es relevante en la mejora de la calidad deseada para satisfacer a los ciudadanos?	4	4	4	
Control	¿Está de acuerdo en que el control de los procesos de administración mejora el valor percibido de los ciudadanos?	3	4	4	

### Dimensión 2: Acción Gubernamental

Definición de la dimensión: Definición de la dimensión: Ordones (2019) indica que la acción gubernamental tiene que ver con las Cortes Generales donde estos pueden controlar la actividad del gobierno, basados en juicios morales. A través de esta actividad, el Gobierno programa, dirige y ejecuta la política en todos los ámbitos de competencia del Estado, así como en todos los demás ámbitos no reservados específicamente a las Cortes Generales u otros órganos constitucionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación	1. ¿Cree usted que las programaciones estratégicas de acción gubernamental de la administración ayudan a mejorar la calidad esperada?	4	3	3	
Dirección	2. ¿Concuerdan usted que la dirección de acción gubernamental administrativa es necesaria para aumentar la calidad básica?	3	4	3	
Ejecución	3. ¿Cree que la ejecución de las acciones gubernamentales de la administración de manera eficiente sirve para gestionar de mejor manera las quejas de los ciudadanos?	4	3	4	
Acción gubernamental	4. ¿Cree que la acción gubernamental permite direccionar de mejor manera la satisfacción ciudadana?	4	4	4	

### Dimensión 3: Toma de decisiones

Definición de la dimensión: Loayan (2022) expresa que, en última instancia, se toma una decisión después de recopilar la información, considerar las opciones o alternativas y seguir el proceso de toma de decisiones, es decir llevarla a la acción. Aunque este proceso se puede usar para algo tan simple como una sola decisión, el siguiente paso está destinado a decisiones complejas que involucran a numerosas partes interesadas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alternativas	1. ¿Está de acuerdo en que las alternativas antes de tomar decisiones ayudan en mejorar la garantía del servicio al ciudadano?	4	4	4	
Acción	2. ¿Concuerdan en que tomar acción de las decisiones planteadas permiten mejorar la calidad deseada para satisfacer la demanda de los ciudadanos?	4	3	4	
Acción	3. ¿Cree que tomar acción permite direccionar de mejor manera la satisfacción ciudadana?	4	3	3	

## Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Ciudadana

### Definición de la variable:

Gosso (2018) La satisfacción es el resultado que se obtiene de la saciedad de las expectativas de los consumidores, esto implica la comparación de lo que se ofrece en cuanto calidad, servicio y valor percibido que producen la fidelización del consumidor. Existen varios modelos que ayudan a medir la satisfacción del cliente como el modelo ECSI, Kanno y persono lógico.

### Dimensión 1: Calidad

Definición de la dimensión: Definición de la dimensión: Albrech (2018) explica que para la mejor satisfacción ciudadana es necesario que la calidad se divida en básica, donde los elementos definen el servicio, quiere decir que el cliente por lo menos espera encontrarse con los elementos que se requieren; Esperado, donde los elementos pasan a llenar expectativas de los clientes y deseado donde los elementos y atributos van más allá de los estándares del mercado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Básico	1. ¿Está de acuerdo en que es necesario mejorar la calidad básica para una mejor satisfacción del ciudadano?	4	3	3	
Esperado	2. ¿Concuerta en que para mejorar la calidad esperada es necesario la acción gubernamental de parte de la administración publica?	4	3	4	
Deseado	3. ¿Cree usted que la calidad deseada es parte de un buen proceso de planificación de la administración?	3	4	3	

### Dimensión 2: Servicio

Definición de la dimensión: Galan (2020) dice que un servicio debe ser heterogéneo al medir la garantía de lo que se ofrece en el ambiente correcto porque, dependiendo estos factores que rara vez coinciden entre sí, se desarrollan y gestionan de mejor manera las quejas cotidianas, teniendo en cuenta a cada cliente individualmente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de quejas	1. ¿Concuerta en que gestionar de mejor manera la queja de los	4	3	4	



	ciudadanos permitirá obtener mejores alternativas de decisión?				
Garantía	2. ¿Está de acuerdo en que la garantizar el servicio para satisfacer la demanda ciudadana es parte de los procesos de la administración?	4	3	4	
Ambiente	3. ¿Cree usted que es necesario mejorar el ambiente para la comunidad y satisfacción del ciudadano?	3	4	3	
Ambiente	4. ¿Está de acuerdo en que mejorar el ambiente es parte de la obligación de la organización de la administración?	3	4	3	

### Dimensión 3: Valor percibido

Definición de la dimensión: Gallarza (2020) entiende al valor percibido como el análisis que los clientes hacen frente a un bien o servicio donde les permita obtener la posibilidad de abarcar más opciones. Asimismo, al hablar del valor percibido el demandante pretende adquirir

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Posibilidad de opción	1. ¿Concuerta en que es necesario la posibilidad de opción para mejorar la demanda de satisfacción de la ciudadanía?	4	4	4	
Personalización	2. ¿Cree que la personalización del servicio añade valor y permite la satisfacción de la ciudadanía?	3	4	3	
Personalización	3. ¿Concuerta que mejorando personalización del servicio dentro de la institución es obligación de la administración pública?	4	3	3	

}

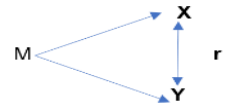
### Opinión de aplicación

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?



MANCOMUNIDAD MUNICIPAL VALLE  
SAGRADO DE LOS INCAS  
C.P.C. José B. Góngora Quintanilla  
GERENTE GENERAL

**Título: Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cómo la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023?</p>	<p align="center"><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p align="center"><b>GENERAL</b></p> <p>La administración pública se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p><b>VARIABLE: X</b></p> <p>Administración de gestión pública</p>	<p><b>1. ENFOQUE</b></p> <p>Cuantitativo</p>
<p align="center"><b>ESPECIFICO</b></p> <p>¿Cómo los procesos de la administración pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023?</p>	<p align="center"><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Determinar cómo los procesos de la administración pública se relacionan con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p align="center"><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Los procesos de la administración pública se relacionan significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Procesos Acción gubernamental Toma de decisiones</p>	<p><b>2. TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>Básico</p>
<p>¿Cómo la acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023?</p>	<p>Determinar como la acción Gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p>La acción gubernamental se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p><b>VARIABLE: y</b></p> <p>Satisfacción Ciudadana</p>	<p><b>3. NIVEL</b></p> <p>Correlacional</p>
<p>¿Cómo la toma de decisiones de la administración se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023?</p>	<p>Determinar como la toma de decisiones de la administración pública se relaciona con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p>La toma de decisiones de la administración pública se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Cusco,2023</p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Calidad Servicio Valor añadido</p>	<p><b>4.DISEÑO DE ESTUDIO</b></p> <p>No experimental Corte: transversal</p>
				 <p>Diagrama de correlación: M se relaciona con X e Y. El coeficiente de correlación es r.</p>
				<p><b>4. POBLACIÓN</b></p> <p>Colaboradores de la municipalidad</p>
				<p><b>5. MUESTRA</b></p> <p>60 Prestadores de servicio de la municipalidad</p>
				<p><b>6. TÉCNICA</b></p> <p>Encuesta</p>
				<p><b>7. INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario</p>
				<p><b>8. ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>SPSS V25</p>

## Prueba de Confiabilidad

### Variable 1: Administración pública.

#### Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	10

### Variable 2: Satisfacción ciudadana.

#### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	10

## Prueba de normalidad

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para las variables y tanto sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	N	Sig.
Administración pública	0.314	60	0.000
Procesos	0.284	60	0.000
Acción gubernamental	0.290	60	0.000
Toma de decisiones	0.245	60	0.000
Satisfacción ciudadana	0.300	60	0.000
Calidad	0.246	60	0.000
Servicio	0.254	60	0.000
Valor percibido	0.334	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## PRUEBA PILOTO

### Administración Pública

N° E	Administración pública									
	Procesos				Acción gubernamental			Toma de decisiones		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4
2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5
3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4
4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5
5	1	1	1	3	1	3	2	3	1	5
6	4	4	4	4	4	2	5	3	4	5
7	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
8	2	2	2	2	2	2	3	4	2	5
9	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4
10	1	1	3	1	1	3	2	3	1	2

### Satisfacción ciudadana

N° E	Satisfacción ciudadana									
	Calidad			Servicio				Valor percibido		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1
2	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5
3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	1	4	2	4	3	4
6	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4
7	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4
8	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
9	4	2	4	2	5	4	3	4	2	4
10	2	4	2	4	4	4	2	5	3	4

**BAREMO**

V1	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	10	Totalmente de acuerdo (5)	50 10	40	Eficiente	37	50	-13	13.3  Diferencia de puntajes entre el número de niveles
					Moderado	23	36	-13	
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	10	22	-12	

D1V1	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
<b>PROCESOS</b>	4	Totalmente de acuerdo (5)	20 4	16	Eficiente	15	20	-5	5.3  Diferencia de puntajes entre el número de niveles
					Moderado	9	14	-5	
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	4	8	-4	

D2V1	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
<b>ACCIÓN GUBERNAMENTAL</b>	3	Totalmente de acuerdo (5)	15 3	12	Eficiente	12	15	-3	4.0
					Moderado	7	11	-4	

		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	3	6	-3	Diferencia de puntajes entre el número de niveles
--	--	------------------------------	--	--	------------	---	---	----	---------------------------------------------------

D3V1	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
TOMA DE DECISIONES	3	Totalmente de acuerdo (5)	15 3	12	Eficiente	12	15	-3	4.0 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
					Moderado	7	11	-4	
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	3	6	-3	

V2	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
SATISFACCIÓN CIUDADANA	10	Totalmente de acuerdo (5)	50 10	40	Eficiente	37	50	-13	13.3 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
					Moderado	23	36	-13	
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	10	22	-12	

D1V2	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques	
CALIDAD	3	Totalmente de acuerdo (5)	15 3	12	Eficiente		15	-3	4.0



						12				
					Moderado	7		11	-4	
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	3		6	-3	Diferencia de puntajes entre el número de niveles

D2V2	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques		
SERVICIO	4	Totalmente de acuerdo (5)	20	4	16	Eficiente	15	20	-5	5.3 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
					Moderado	9	14	-5		
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	4	8	-4		

D3V2	N° items	Escalas y valores	Puntajes	Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	Valor de equilibrio	N° de bloques		
VALOR PERCIBIDO	3	Totalmente de acuerdo (5)	15	3	12	Eficiente	12	15	-3	4.0 Diferencia de puntajes entre el número de niveles
					Moderado	7	11	-4		
		Totalmente en desacuerdo (1)			Deficiente	3	6	-3		





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023", cuyo autor es CHAVEZ CORDOVA GUINA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA <b>DNI:</b> 21562085 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 11- 08-2023 07:25:12

Código documento Trilce: TRI - 0609580