



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2022

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN

GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR: KADHIR BENZAQUEN TUESTA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR: KADHIR BENZAQUEN TUESTA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°073-2023-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la plataforma virtual google meet institucional de la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), a los veintidos días del mes de junio de 2023 a horas 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada **“LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2022”**, aprobado con Resolución Directoral N°0684-2023-EPG-UNAP, presentado por el egresado **KADHIR BENZAQUEN TUESTA**, para optar el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0464-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Dr.	(Presidente)
Econ. Andrea Angulo Vela, Dra.	(Miembro)
Lic. Nit. José Antonio Orbe Dávila, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: **DE MANERA SATISFACTORIA**

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: **APROBADA** con calificación **MUY BUENA (17)**.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las **13:20 Horas** del veintidos de junio de 2023; con lo cual, se le declara al sustentante **APTO**, para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.



CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Dr.
Presidente



Econ. Andrea Angulo Vela, Dra.
Miembro



Lic. Nit. José Antonio Orbe Dávila, Mgr.
Miembro



Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA, EL 22 DE JUNIO DE 2023, EN LA MODALIDAD VIRTUAL DE LA PLATAFORMA MEET DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



.....
CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. ANDREA ANGULO VELA, DRA.
MIEMBRO



.....
LIC. NIT. JOSÉ ANTONIO ORBE DÁVILA, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS_MAESTRÍA_BENZAQUEN TUESTA
KADHIR.pdf**

RECUENTO DE PALABRAS

9206 Words

RECUENTO DE CARACTERES

50918 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

40 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

465.3KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 6, 2023 11:24 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 6, 2023 11:24 AM GMT-5

● **3% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A Dios, por la vida, por guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi madre, por el apoyo incondicional formado en valores y en principios como ser humano que busca siempre actuar apoyando incondicionalmente a todas las personas de mi entorno que creen en mi persona.

A mi familia, quien por ellos soy lo que soy, a mi amada madre Georgina que me formó como ser humano en principios y valores, por su apoyo incondicional, comprensión, amor y ayuda en momentos difíciles; asimismo, a mis hijas Flavia Alexa y Kamil Samantha, quienes son el motor que me motiva a crecer y superarme.

Gracias también a Natalie, quien es una persona importante para mí, que me demuestra su lealtad, cariño y respeto, quien siempre esta presta a apoyarme en cualquier escenario o circunstancia que nos encontremos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurados	iv
Resultado del Informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	17
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	20
2.1. Variables y definiciones operacionales	20
2.2. Formulación de la hipótesis	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación	20
3.2. Poblacion y muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos	22
3.4. Procedimientos de recoleccion de datos	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	24
3.6. Aspectos éticos	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	25
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	34
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	40
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Tabla de operacionalización de las variables	
3. Instrumento de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N°1: Calificación del indicador Gestión pública moderna	25
Tabla N°2: Calificación del indicador Estado al servicio de las personas	26
Tabla N°3: Calificación del indicador Seguridad	27
Tabla N°4: Calificación del indicador Capacidad de respuesta	28
Tabla N°5: Calificación del indicador Atención	29
Tabla N°6: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general	30
Tabla N°7: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 1	30
Tabla N°8: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 2	31
Tabla N°9: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 3	31

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Gráfico N°1: Calificación del indicador Gestión pública moderna	25
Gráfico N°2: Calificación del indicador Estado al servicio de las personas	26
Gráfico N°3: Calificación del indicador Seguridad	27
Gráfico N°4: Calificación del indicador Capacidad de respuesta	28
Gráfico N°5: Calificación del indicador Atención	29

RESUMEN

La presente investigación titulada: La administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto en el año 2022. El tipo de investigación es básica, con un diseño transversal, no experimental y se realizó con una muestra de 384 pobladores. Se concluye con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ que la administración pública está estrechamente vinculada a la garantía del Gobierno Regional de Loreto de la satisfacción del usuario en el año 2022.

Palabras clave: satisfacción, gestión, gobierno regional.

ABSTRACT

The present investigation entitled: public administration and user satisfaction in the regional government of Loreto 2022, had the general objective of determining the relationship between public administration and user satisfaction in the Regional Government of Loreto in the year 2022. The type of The research is basic, with a cross-sectional, non-experimental design and was carried out with a sample of 384 residents. It is concluded with a significance value (observed critical value) $0.000 < 0.05$ that the public administration is closely linked to the guarantee of the Loreto Regional Government of user satisfaction in the year 2022.

Keywords: satisfaction, management, regional government

INTRODUCCIÓN

La gestión pública es un problema grave que tiene un impacto negativo en la sociedad debido a la insatisfacción con los servicios que proporciona, ya que los ciudadanos son conscientes de que los servicios no están cumpliendo con las expectativas o con requisitos de los usuarios. De acuerdo con el Centro de Educación e Investigación Económica (2021), que se enfoca en la investigación en las áreas de administración y política pública mexicana, informa que cree que la política pública implementada puede resolver demandas sociales como la iniciación de la acción, que se necesitan dependiendo de la urgencia, están relacionados con el apoyo de entrega de despensa, medicamentos, envío de partidas de nacimiento, etc., pero otros artículos aún tienen una gran demanda.

En línea con la misma política, el Centro de Educación e Investigación Económica (2021) enfrenta estos hechos en México debido a la falta de respuesta efectiva de los gobiernos y organizaciones, por lo que la alta demanda de usuarios es un problema real. Incluso si realmente necesita obtener el costo más bajo posible para la satisfacción del usuario, el precio está aumentando más rápido que los beneficios. En consecuencia, siguen necesitándose acciones y estrategias eficaces para mejorar la comunicación para servir de puente entre el gobierno y los ciudadanos.

En algunos países se ha planteado este problema, Venezuela, por ejemplo, tiene un alto nivel de contradicción en el área de control de las actividades administrativas que es lo opuesto al usuario, asumiendo la ejecución de actividades gubernamentales que tienden a ser confusas. Esta situación indica que la dirección no es efectiva y también se asocia a organizaciones que están determinadas por el orden, el desorden, la interacción y no tienen un inicio o un final preestablecido en una serie de eventos. Dicho esto, el problema es el resultado de un gobierno incoherente, roto e ineficaz en todas las áreas que implican la administración local (De Reviere et al., 2021).

De Reviere et al. (2021)., señala que el gobierno del país nace por la exigencia de incorporar un nuevo sistema administrativo que permita a los gobiernos

lograr la eficacia y eficiencia en la atención a los ciudadanos. Pero dicha gestión está indisolublemente enlazada a la eficacia, el control gubernamental y su implementación en la gestión gubernamental.

De igual forma, el desarrollo del poder ejecutivo está dirigida por la determinación de reglas administrativas y gestión que contribuyan a la eficiencia del Estado en su búsqueda de viabilidad a largo plazo. Lamentablemente, por la emergencia sanitaria que surgió provocada por el COVID 19 también fue así en el Perú, pues se utilizaron diversas reasignaciones presupuestarias, la población recibió renuncias al presupuesto y vales económicos para brindar apoyo confiable durante una pandemia, lo que señala que no se ve afectada por el problema. Incomodidad y preocupación a las autoridades por los controles dados para el presupuesto del gobierno. Debe tenerse en cuenta que todo lo anterior puede analizarse para mostrar que, si el Perú cuenta con la mejor administración, quizás se hayan podido evitar estas lamentables situaciones trabajando con responsabilidad (MEF, 2021).

En relación con lo mencionado, la demora en la actividad nacional fue provocada por una pandemia. Las pandemias son un problema muy grave, las autoridades han tomado decisiones inmediatas, así como medidas, acciones y planes estratégicos que deberían aplicarse inmediatamente. Los propósitos de estas acciones se tomaron para mantener a los residentes sanos. Según los materiales de referencia del Ministerio de Salud (2020), se ha confirmado 830,300 casos y más de 32,800 muertes en Perú hasta octubre de 2020, provocados por el COVID 19.

En consecuencia, países como Italia han permitido que florezcan las actividades “no esenciales” controladas por el gobierno se realicen a distancia o a través del trabajo (Italian Ministry of Economy and Finance, 2020). En este sentido, los usuarios tienen una variedad de prioridades y requisitos que se han postergado, lo que ha provocado cambios drásticos por parte de las autoridades públicas donde se ha reprogramado la mayor parte de sus actividades y labores, así como la atención y el quehacer, cambiando de modalidad utilizando herramientas digitales.

Cuando se trata de satisfacer al usuario, las instituciones en un mundo altamente competitivo hoy en día enfatizan constantemente la excelencia de sus bienes y servicios, dada la necesidad de elementos que los diferencien y los hagan más satisfactorios.

Antes de la pandemia, muchos usuarios ya habían expresado algunas muestras, según el gobierno local de Loreto, de descontento con los controles que estaba implementando el gobierno de la zona. La situación empeoró y las actividades del Estado se suspendieron como consecuencia, dejando retrasados muchos trámites y servicios requeridos por los usuarios. Por lo tanto, con este estudio se pretende indagar en ambas variables (administrativa y satisfacción de los usuarios) de analizar el problema y se propongan planes para mejorar el beneficio de los usuarios de la institución.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Con respecto al año 2022, se llevó a cabo un estudio de investigación cuantitativo aplicado, el estudio tuvo una muestra de 53 personas del Consejo Local de Coordinación de la Municipalidad y del Frente de Defensa Mariscal Cáceres en un método inductivo hipotético con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La calificación regular de los servicios municipales es del 73,6% y una calificación de satisfacción del usuario del 69,8%, en función de los resultados, es evidente que hay un vínculo entre los dos razonablemente positiva y hay un fuerte vínculo la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios gubernamentales locales (Olaya, 2022).

En el 2022, se efectuó un estudio descriptivo y de diseño correlacional-causal. La muestra consistía en 175 usuarios que fueron encuestados a través de un cuestionario sobre su nivel de satisfacción en tres áreas: informes, procedimientos y registro civil. Los resultados muestran que los ciudadanos que tramitan procedimientos con la RENIEC valoran la buena calidad del servicio que ofrece el registro de ciudadanía y estado civil como medio. Las percepciones de los ciudadanos son negativas, lo que indica que los usuarios no están optimistas de que la atención mejorará en el futuro próximo; además, los entornos en los que reciben atención no cumplen sus expectativas de recibir una buena atención (Ruiz, 2022).

A partir del 2022, se utilizó un diseño de correlación no experimental en un estudio de tipo básico. Se utilizó un tamaño de muestra de 50 usuarios para un grupo de estudio representativo al que se enviaron las encuestas. Al respecto, la calidad de la atención se califica en un grado intermedio aquello se puede confirmar en los resultados. En otras palabras, las instalaciones deben facilitar la adaptación de los servicios que brindan a sus usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas actuales y futuras, esto indica que a medida que mejora la atención, también mejora la satisfacción de quienes lo reciben (Siesquen, 2022)

En el año 2022, se realizó un estudio de diseño no experimental-correlacional, y una investigación descriptiva, para llevar a cabo este estudio, Se requirió el uso de una población y una muestra de 100 usuarios, pues recibieron atención por parte de Municipalidad Provincial de Tacna. Se concluyó que la satisfacción no tiene nada que ver con la calidad de la atención recibida del usuario, asimismo, se señala que los elementos tangibles no tienen importancia en la felicidad del usuario, entonces se puede decir que la tangibilidad está relacionada, pero no la segunda variable. Se reconoce que la satisfacción del cliente está ligada a la fiabilidad, y si hay confianza se evalúa que también hay satisfacción del usuario. Por otro lado, se ha encontrado que la satisfacción del usuario no tiene nada que ver con la capacidad de respuesta, y el tiempo que lleva complacer las necesidades del usuario no afecta la satisfacción. Así mismo, esto no tiene nada que ver con la seguridad, esto se establece en última instancia en términos de empatía por la felicidad del usuario, y los contextos empáticos son muy valorados para los enlaces, lo que resulta en una mayor satisfacción del usuario (Marín, 2022).

En el año 2020, se realizaron estudios descriptivos de un enfoque metodológico del diseño correlacional no experimental y cuantitativo para lograr resultados verídicos e interpretaciones efectivas. En su análisis, el control de calidad se practica en el área de registro de ciudadanos, que es representativa y tiene una relación importante con la satisfacción de estos, medida por el desarrollo de procedimientos y la adquisición de los servicios, y sufre una transformación, se promueve la modernización, renovación y mejora de los procesos de calidad del servicio para lograr que la norma ISO 9001:2015 lo certifique. Además, la mejor relación con el control de calidad es una interacción que resalte la opinión del usuario, ya que los servidores de las instituciones públicas preocupados por la existencia del problema necesitan estar al tanto de la calidad interactiva, para que, al usar el servicio, sea eficaz y eficiente (Atiaga, 2020)

En el 2019, se realizó un estudio descriptivo, con un diseño transaccional no experimental. Una vez implementada la modernización del Estado peruano, se concluyó que la gestión 2021 fue óptima (esto fue

confirmado por dos variables que tienen importantes relaciones en los medios). Asimismo, la mayoría debido a la falta de modernización, las entidades estatales carecen de herramientas adecuadas, y si las poseen, ponen una serie de condiciones necesarias para proporcionar calidad en los servicios para todos los usuarios. De igual forma, se determinó que, si el Estado fuera más predispuesto y se integrara a una mejor coordinación interinstitucional, la ciudadanía estaría mejor orientada. Esto tiene el propósito de permitir el desarrollo realizable por el usuario en muchas partes del Perú (Linares, 2019).

En el 2018, se realizaron estudios descriptivos utilizando métodos cuantitativos, sin diseño de experimentos y análisis transversal. En su estudio, los autores concluyeron que la gestión pública era inaceptable en términos de desarrollo organizativo, servicios, proyectos y financiación del gobierno local. En ese sentido, dicen que, desde la perspectiva de la gobernabilidad democrática, las autoridades responsables del funcionamiento de los gobiernos locales “casi nunca” controlan la corrupción, la calidad de la regulación, la ley y la eficacia del gobierno, y son políticamente estables. especificó que no afectaría, y otros aspectos, como la voz y la entrega, y la falta de violencia. Aclarar que, si la administración es mejorada y efectiva, la estabilidad política será posible, la incidencia de la violencia será baja y la efectividad del gobierno será un factor importante (Delgado et al., 2018)

En el 2019, se efectuó un estudio transversal, no experimental y correlacionado. De la ciudad de Trujillo, respectivamente, el autor señala que existe un fuerte y directo vínculo entre la modernización administrativa y el interés de los ciudadanos, lo que lleva a la necesidad de brindar mejores servicios a los usuarios y se aprovecha para la simplificación de la administración Concluye que es determinante. herramienta TIC. La mayoría tiene más de 35 años y están muy relacionados con la edad de quienes desconocen el uso y existencia de estas herramientas técnicas. Por otro lado, las personas entre 18 y 35 años tienden a tener mayor conocimiento acerca del uso de estos medios digitales, por lo que el autor enfatiza su importancia como parte de la modernización del gobierno. Las percepciones que tienen

los ciudadanos de Trujillo sobre su entidad fiscalizadora (Rodríguez, 2019).

1.2. Bases teóricas

Con respecto a la administración inestable, se prevé como un hormigón y acciones de hormigón destinadas a alcanzar los objetivos propuestos, tanto en las esferas públicas como privadas, e idealmente de forma oportuna. En el caso de la gestión puede variar, según Sánchez y Liendo (2020), dependiendo de la solicitud otorgada. Las aplicaciones se subdividen en gestión local, organizacional y regional, comunitaria, privada y por supuesto, pública.

Por otro lado, esto se confirma en el primero (control público), que se refiere al estudio a nivel teórico, y en el segundo (público funcional), describe actividades típicas en el campo de la práctica, se diferencia en cuanto a su aplicación basada en la función pública con sentido paralelo. En la administración, hablaremos de la parte más dinámica. Esto se debe al conjunto limitado de tareas, acciones y diligencia para lograr ese objetivo. Desarrollado internamente (por su funcionamiento en las organizaciones públicas) y externamente (por las relaciones con otras instancias gubernamentales) (Rueda, 2018).

Para ahorrar y cumplir los objetivos propuestos, es necesario demostrar que los controles de las entidades públicas y privadas coinciden cuando se alcanzan los mismos parámetros. Como resultado, se aplican tácticas y estrategias consistentes, dotación de personal para mantener la motivación, construcción de estructuras apropiadas y métodos de gestión apropiados y métodos para administrar finanzas, información, personas, organizaciones, recursos físicos, etc. Varios elementos emergen de la implementación (Rueda, 2018). Por ello, lo ideal es tener una mejor comunicación e identificar acciones efectivas que ayuden a crear una brecha entre la ciudadanía y el gobierno (Sánchez y Liendo, 2020)

Respecto a la función principal del control público es la de mediar entre los usuarios para acomodar el espacio donde se encuentran el proceso político incluye las negociaciones y las relaciones. Aquí, cada necesidad

(interés, propósito, meta, aspiración, valores) es discutida y determinada a nivel colectivo y exteriorizada por las protestas, las manifestaciones y/o las demandas de grupo son opciones posibles. Según Rueda (2018), darse cuenta de los intereses políticos que a menudo impiden el cambio es un reto importante para la gestión pública.

Rosales (2018) afirma que la modernización y reforma de Perú se guían por un modelo bien establecido, el “poder ejecutivo por resultados”. Es un modelo que tiene en cuenta el enfoque diseñado por la Organización Internacional (OI), establece formas de crear valor público y pretende ejemplificar su papel como colección de organizaciones y procedimientos a disposición de los ciudadanos.

Según Rosales (2018) establece dos aspectos de la gestión pública en este sentido:

Dimensión Políticas públicas: La administración pública moderna permite a servidores públicos calificados y ambiciosos comprender las necesidades de los ciudadanos con el contexto políticas a nivel estatal, nacional, regional y local, de acuerdo con su capacidad de respuesta a cada nivel de gobierno (PCM, 2021).

Las organizaciones, por otro lado, deben emplear mecanismos específicos de ciclo de gestión, de este modo, se propone dar calidad en la vida de los ciudadanos, como resultado, estas herramientas se clasifican de la siguiente manera: La planificación estratégica es un proceso sistemático que implica una evaluación continua de la situación actual, así como una planificación para el futuro, son capaces de tomar decisiones porque tienen los conocimientos necesarios para lograr sus objetivos estratégicos (Rosales, 2018).

El presupuesto de rendimiento también se considera una estrategia de gestión, conecta recursos con actividades medibles que benefician al público en general, y es necesario obtener una definición de los resultados. En este sentido, la herramienta integra la gestión de proyectos como un recurso para

llevar a cabo la planificación estratégica, los objetivos, y la planificación presupuestaria, para la gestión de programas y proyectos, se utilizan indicadores de rendimiento e incentivos que conforman una gran área de la gestión de programas (Rosales, 2018).

Por último, la supervisión es una función de todo el sistema que recoge, analiza y utiliza datos sobre indicadores específicos de forma continua pueden utilizarse para evaluar el rendimiento de un proyecto y sólo la realizan los gestores de proyectos, por ejemplo, son partes interesadas, un programa establecido que se gestiona (Rosales, 2018).

Dimensión servir a las personas: esto demuestra que aquellos métodos de gestión significan cambios en los enfoques y prácticas de gestión, así como en las intervenciones y servicios que pueden ser considerados como una expresión clara de los derechos ciudadanos (PCM, 2021). Dado que el gobierno pueda responder las necesidades y exigencias de sus habitantes, se dirige a principios de orientación e información ciudadana para diseñar, definir y asignar operaciones que se adaptan a los requisitos de sus ciudadanos (PCM, 2021). Con respecto al cambio político, económico o social, es por eso que sus funcionarios siempre se esfuerzan por ofrecer el mejor servicio de respuesta posible a sus ciudadanos.

Los recursos nacionales deben ser usados razonablemente y ser proporcionados a los usuarios que los necesitan en el momento oportuno al menor costo, pero para mantener buenos estándares de calidad y asegurar cantidades suficientes, se debe pensar que debe estar en un estado eficiente. Bienestar integral a nivel social. Es única porque el Estado necesita las políticas, las normas y los reglamentos se utilizan para cubrir y satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, órganos de gobierno, etc., que deben ser regulados por autoridades descentralizadas, dependiendo de los requerimientos y necesidades de cada localidad. ha establecido que es autónomo en cuanto al marco de sus capacidades y su finalidad es tratar a todos de igual manera y respetar sus derechos (PCM, 2021).

Porque Sepúlveda (2021), la herramienta ideal para la descentralización es políticas más eficientes y eficaces gubernamentales, no debe ser descuidada, por el contrario, debe ser impulsada y fomentada por las políticas públicas. El estado da prioridad al usuario, puesto que los servicios que brindan tienen que ser suficientes y de calidad para cubrir las satisfacer a los usuarios, el nivel de igualdad de todos para que todos puedan participar del servicio y así cerrar la brecha, debe ser inclusivo porque hay que perseguirlo.

Finalmente, debe ser abierto, ya que se supone que debe ser transparente y accesible al público. Promueve la participación pública, la protección de la integridad pública, el esfuerzo de trabajo como la responsabilidad durante el curso del desarrollo de la actuación. Además, la política pública aborda todo lo que se materializa o crea para atender los asuntos públicos, incluidos los programas, planes y proyectos (Sánchez y Liendo, 2020). El control público, por su parte, corresponde a la ejecución de productos derivados de decisiones públicas (PCM, 2021).

En cuanto a las variables de la satisfacción del usuario: Según Huanchaco (2017), se produce como resultado de interactuar del servicio en un momento dado, además, manifiesta que en la medida en que se cumplan sus requerimientos y el conocimiento de la organización o institución que brinda se ajustará en el campo de salud, y la satisfacción al usuario. Durante el caso de Lima et al. (2021), es satisfactorio, se refiere a las emociones, reacciones y reacciones que presenta un usuario frente a un producto o servicio.

Shokoohyar et al. (2021), afirman que el servicio de calidad prestado se utiliza como medidor de satisfacción del usuario, si no es lo que esperabas, o menos de lo que esperabas, genera insatisfacción. En caso contrario, si la calidad del servicio es superior a la esperada, existe una expresión de que la satisfacción del usuario es alta. En este sentido, se afirma que comprender la situación del usuario agiliza encontrar atributos de calidad pueden mejorarse con poco esfuerzo (Lin et al., 2017).

La satisfacción es importante en la gestión privada, tiene una labor clave en la medición del resultado de la gestión empresarial moderna, lo que tiene un gran impacto en los planes de marketing de una empresa. En relación con lo expresado, el estudio de la satisfacción del cliente se inició en la década de 1960 (Xi Chen et al., 2020). Por lo tanto, Cardozo de los Estados Unidos: En el marketing se utilizó "satisfacción del cliente" por primera vez. Además, Jared et al. (2021) argumenta que las organizaciones muestran una actitud socialmente responsable hacia la comunidad, aumentando así la satisfacción y lealtad del cliente, por último, está la cuestión de la fidelidad a la marca.

Extrapolar este conocimiento actualizada sobre la administración pública da una visualización más clara del panorama después de entender la satisfacción del cliente y su importancia, pero esta vez la perspectiva del usuario, no la del cliente.

Dora et al., (2021), Teoría de Kotler (2012), establece que las sensaciones de alegría y decepción que experimenta un usuario se denominan satisfacción del usuario y se generan luego de establecer una comparación con el producto o servicio ideal. Los resultados finalmente han sido entregados. Además, la investigación realizada se centra en la satisfacción del usuario, que es la percepción de las reacciones emocionales y las expectativas de desempeño, experiencia, ya que se relaciona con las interacciones agradables que experimentan los usuarios, complementada con calificaciones e intereses de los usuarios (Te-Shyang et al., 2017). Sumado para ello, los servicios o la atención brindada que da la institución a los usuarios, puede determinar cuán satisfecho está el individuo con lo brindado. Como resultado, esto tiene un impacto positivo o negativo y afecta la imagen de la organización. Santos et al., (2019) en respuesta a esta situación afirma las instituciones tienen dado el papel importante que desempeñan los usuarios en la comunidad, es un objetivo aumentar la satisfacción del usuario como medio para fortalecer las relaciones con los clientes.

Como es una reflexión y resultado del proceso de atención, saber la satisfacción del usuario es importante. Dicha satisfacción de los ciudadanos se mide con un termómetro que mide la satisfacción que tienen con su

tratamiento y contribuye a la consulta y evaluación de los modelos de comunicación. De igual forma, si el usuario así lo desea, se puede implementar sistemáticamente dentro del establecimiento, por lo que el área de servicio publicará dos teorías, como lo publicado por Huanchaco (2017), inicialmente por Ajzen, es una acción racional desarrollada. En cuanto a Fishbein, señala que lo más popular es el servicio prestado que debe cumplir con el valor y las expectativas, de forma que la satisfacción del usuario está ligada a la atención que estos reciben, a esto se refiere con la teoría de la confirmación de las expectativas, y reconocimiento de la propia experiencia (este último existe en el ámbito sanitario).

Por otro lado, la teoría de la felicidad del cliente también señala que es cierto en principio que los clientes son conscientes del entorno o del soporte que les brinda, ya que de él depende en gran medida lo que hace que la experiencia de un usuario. Además, le preocupan otras consideraciones, especialmente el personal profesional respetuoso con el medio ambiente y respetuoso, como el precio y la validez del producto. En otras palabras, la experiencia del cliente comienza con lo general y termina con lo específico (Arrunátegui y Bravo, 2018).

Según Kotler y Keller (2001), hay tres factores que componen la satisfacción del usuario. En primer lugar, está el desempeño percibido porque está relacionado con la percepción del usuario (perspectiva y criterio del usuario) al momento de recibir el servicio o producto. En segundo lugar, la expectativa de que, según las expectativas del usuario, se proporcionarán los beneficios de rendimiento de lo recibido o proporcionado como servicio. Bravo y Arrunátegui (2018) explican que los niveles de satisfacción de las personas pueden determinar su lealtad al siguiente nivel. Insatisfacción causada por expectativas no cumplidas de los usuarios. La autosatisfacción se produce cuando no se cumplen las expectativas del usuario se superan, como su nivel de satisfacción.

El autor establece que la satisfacción del usuario tiene tres aspectos, los cuales se describen en detalle:

Dimensión Seguridad: es cuando el ambiente o servicio que brinda el consumidor no presenta peligro o riesgo y existe poca duda sobre la integridad de la atención recibida (Arrunátegui y Bravo, 2018).

En este sentido, es necesario explicar en detalle la importancia de la credibilidad institucional en términos de proporcionar a los usuarios una sensación de asegurarse de que sus requisitos se cumplirán. Respecto a otras décadas, se demostró que la falta de confianza en las entidades ralentiza el desarrollo social (Beramendi et al., 2016). Este es un tema que se encuentra en un plano superior, donde Luhmann, sostienen que la confianza se ha convertido en un rasgo deseable necesaria para fortalecer la institución, que la falta de confianza genera conflicto social. Brinda a los ciudadanos lineamientos claros para asegurar que las interacciones sociales sean predecibles de tal manera que el rol de la institución sea reducir el nivel de incertidumbre inducida por la complejidad social.

Por eso, la confianza institucional se plantea desde dos perspectivas: difusa y concreta respecto al tipo de apoyo que recibe. Por lo que el apoyo institucional se expresa a través de valores y disposición a largo plazo y probablemente la gente puede confiar en las instituciones públicas a pesar de los desacuerdos porque se comparten con la institución o el sistema en su conjunto. Cierta apoyo institucional, sin embargo, es transitorio y está conectado a la satisfacción eficiente de las necesidades institucionales. Varias investigaciones han descubierto que la creencia de los ciudadanos en las instituciones está más estrechamente relacionada con el excelente rendimiento percibido y la capacidad de satisfacer sus necesidades. No obstante, se ha observado que existe una falta de confianza institucional. Está asociada con la falta de financiamiento público y el despilfarro, como la corrupción asociada con la gestión institucional y el bajo desempeño (Beramendi et al., 2016).

Estos resultados muestran que la confianza normal social e institucional tiene una relación positiva. Esto se debe a que los resultados respaldan un estudio previo (Beramendi et al., 2016) que muestra esa asociación. Regula e incorpora la gestión social y la interacción ciudadana. Este tema rara vez se

ha estudiado a nivel local, pero los datos muestran, se necesita más investigación sobre este tema porque la división social e institucional tiene un impacto en el rendimiento social a todos los niveles.

El INEI ha determinado que la agencia pública RENIEC es una de las agencias más creíbles para medir la confianza en las agencias nacionales (2020), mientras que la investigación sobre la relación está dirigida por los partidos políticos. El escepticismo institucional se ve seguido por el parlamento republicano, el poder judicial y el poder administrativo de los gobiernos estatales y locales. Por eso, se requiere transparencia para brindar seguridad a los usuarios. Esto se entiende como principio constitucional que permite a los ciudadanos tener una mejor comprensión de cómo se realizan las funciones del gobierno. Esto significa que los servidores públicos y las funcionarias deben cumplir de manera mancomunada con sus obligaciones (Beramendi et al., 2016).

Dimensión capacidad de respuesta: es una propiedad que ha evolucionado con el tiempo como objetivo orientar a los clientes y atenderlos lo antes posible, es decir, cumplir con sus compromisos en un tiempo determinado. Las organizaciones también deben ser asequibles y factibles para los usuarios, con el objetivo de poder satisfacer sus grandes demandas y optimizar el tiempo necesario para brindar un servicio superior. Por lo tanto, todo depende de su capacidad de respuesta. (Durán, 2019).

El servicio insensible y los largos tiempos de espera hacen que la gente se sienta incómoda. No significa que el servicio es malo, pero pierde su valor para el cliente si llega tarde; esto es donde su capacidad de respuesta se vuelve útil. En cuanto a la capacidad de la agencia, es adecuado señalar que el poder ejecutivo está íntimamente relacionado con la dirección del gobierno y la eficacia y capacidad del poder ejecutivo (INEI, 2020).

La cooperación del personal es un factor necesario para el funcionamiento óptimo en cualquier estado, por lo que se requiere la cooperación del personal para una buena capacidad de respuesta. Todas las entidades u organizaciones enfatizan que son grupos que trabajan todos en

equipo y trabajan juntos de manera organizada para lograr los objetivos propuestos (Durán, 2019). Por lo tanto, es fundamental que el personal coopere entre sí para llevar a cabo las actividades de manera óptima, otro.

En términos de capacidad de respuesta, también muestra la simplificación de la gestión, que se define como una actividad para hacer algo de una manera más simple o menos compleja. En cuanto al gobierno, estas actividades deberían ser menos complejas y encaminadas a proceder de una manera más fácil para los gerentes (Ayme, 2019). Por este motivo, Sanatigar et al., (2017) afirma muchos de los mecanismos obsoletos del sector público pueden abandonarse si el gobierno es ágil en sus capacidades, reduciendo la burocracia y logrando ciertas mejoras en el sector servicios. De manera que el propósito se centre en cumple con los requisitos de las partes interesadas.

En cuanto a un informe publicado por el INEI (2020), una parte de la población de Lima y Tacna desconoce los procedimientos en las instituciones públicas realizará pagos adicionales o “pagos adicionales” para realizar determinados servicios o trámites en la vía pública, concluí que realicé un “pago” institución. Hablando objetivamente, este es un problema serio. Esto se debe a que el mal uso de los servicios nacionales por parte de los servidores públicos es, entre otros factores, una forma de provocar "favor", coimas, sobornos e intercambio de indirectas, generando corrupción. Desigualdad entre los residentes. Esto se debe a que algunas personas esperan mucho tiempo para que sus solicitudes sean atendidas, al tiempo que incentivan al personal que las atiende para que les dé cierta preferencia por los trámites administrativos.

La corrupción se identifica como un problema grave en esta lógica porque es perjudicial para la sociedad y disfuncional, pero no sólo en ese contexto. Esto se debe el gobierno es el encargado de analizar los efectos adversos en la organización. Los daños en la reputación de la institución, los riesgos de sanciones, la aparición de una cultura organizativa poco ética, la aparición de una cultura organizativa poco ética, la pérdida de competitividad, los costos son todos resultados posibles (Soares y Filho, 2021). La llamada corrupción está presente en cualquier caso generando desconfianza y dilata

los procesos administrativos, representando así un elemento nocivo en el sistema del Estado peruano.

Pliscoff (2017) permite que los usuarios experimenten este problema se produce más frecuentemente cuando los sobornos, las coimas u otros tipos de regalos forman parte de la vida cotidiana muchos ciudadanos deben enfrentar, destacamos que esto sucederá en gran parte de América Latina, donde podremos acceder más rápidamente a los servicios o disfrutar de todo tipo de beneficios por parte de las autoridades estatales. Mantiene un carácter multidimensional, según el autor, porque aborda cuestiones políticas, psicológicas, sociológicas y normativas, entre otros factores necesarios para comprender este problema.

Dimensión Atención: El país hace hincapié en la eficiencia, el tratamiento adecuado, la información clara y la entrega oportuna para incrementar del usuario su satisfacción con el servicio, amable y de confianza, implementa políticas y acciones que satisfagan las necesidades de las personas. Además, no basta con dar un buen servicio, las personas están en su derecho de solicitar o realizar servicios en el estado, es importante interiorizar los controles internos para impactar a los ciudadanos (Ayme, 2019).

El servicio al cliente requiere, como se ha dicho anteriormente, la cordialidad del personal. De hecho, según Arrunátegui y Bravo (2018), una manifestación, acto o cosa que manifiesta el título es cortesía, la sencillez, y asigna personal capacitado para brindar servicios de atención a los usuarios.

En otras palabras, es importante contar con los canales de atención adecuados a fin de ofrecer un servicio apetecible a los clientes. Específicamente, el gobierno local de servicio cara a cara y no cara está disponible en Pasco. Para utilizar el modo no cara a cara, se accede a través de servicios telefónicos y mesas de partes virtuales, según sitios web del gobierno local. Debido a la atención de la modalidad presencial a los usuarios en el 2021, se estima acudir al domicilio en el Capitolio del Estado N° 01 San Juan Pampa-Cerro de Pasco.

Se necesitan elementos específicos para que la modalidad cara a cara proporcione una atención adaptada a las necesidades de los usuarios. El entorno requiere un equipamiento físico adecuado. Arrunátegui y Bravo (2018) señala la infraestructura es un área crítica en la que una empresa debe competir por la atención de sus clientes y necesita ser integrado por el equipamiento. Esto es fundamental para el correcto trato del usuario.

Esto es cierto en el modo virtual es tan buena para las comunidades locales y regionales como para la comunidad australiana, que ha logrado implementar herramientas técnicas para el cuidado y desarrollo por etapas e implementar tecnologías de la información en la nube, lo que trae beneficios.

En este sentido, los mismos beneficiarios necesitan recibir un apoyo adecuado para captar la atención del usuario. La profesionalidad de la capacidad de un amplio sentido del compromiso, desarrollar o cubrir tareas debe ser un requisito. El compromiso de mejorar el servicio de forma continua (Arrunátegui y Bravo, 2018).

Del mismo modo, al ser el punto medio entre el destinatario y el remitente, es adecuado para brindar información efectiva al usuario puede ser entendido y recibido de forma clara y completa. Para lograrlo, la comunicación posibilita el intercambio de mensajes, lo que requiere liquidez y retroalimentación continua. Constituye una sociedad, que se produce a través de nuevas herramientas digitales, así como medios de comunicación y canales específicos. En este sentido, el autor señala los mensajes incomprensibles pueden afectar el desarrollo de toda la organización, argumentando que la comunicación no sería posible sin el trabajo en equipo, y sin realizar una comunicación efectiva. Además, no hay buenas relaciones. Sin ella, no podremos atender al público en general, clientes o usuarios que acuden a nuestras instalaciones.

1.3. Definición de términos básicos

- Para (González, 1998), administración pública el término "administración pública" se refiere a la administración del gobierno: "La

colección de instituciones y órganos gubernamentales encargados de alcanzar sus objetivos, gobernados por un sistema político y vinculados a las condiciones del Estado, principalmente capitalista, en la que sirve como instrumento de mediación para las demandas sociales, permitiendo a sus órganos revisarlas y resolverlas, cumpliendo así su papel contradictorio como mediador y defensor de los intereses del poder”.

- Satisfacción: Aquella respuesta positiva se produce como resultado de la interacción que tiene el consumidor con algún producto o servicio, eso se conoce como satisfacción (Oliver, 1980); es un estado emocional que se desarrolla como resultado de la evaluación de un producto o servicio (Westbrook, 1987).
- La gestión pública moderna se establece como un sistema de gobernanza en el que los funcionarios públicos cualificados y motivados están a cargo ocupan de comprender las necesidades de los ciudadanos a partir de las competencias correspondientes a cada nivel de gobierno (PCM, 2021).
- El Estado al servicio del pueblo: Esto implica los procedimientos administrativos exigir un cambio en las estrategias de gestión, procedimientos, servicios e intervenciones que sean vistas como opiniones inequívocas de los ciudadanos sus derechos (PCM, 2021).
- Seguridad: Cuando los clientes piensan que el entorno o el servicio prestado no presenta ningún peligro o riesgo y hay pocas dudas sobre la integridad del apoyo que reciben (PCM, 2021).
- Atención: El proceso de centrar nuestros recursos mentales en los aspectos de interés se conoce como atención más importante del entorno o en la ejecución de las acciones que creemos que son las más adecuadas entre las alternativas. Es un estado de alerta y observación que nos permite ser conscientes que está ocurriendo alrededor de nosotros (Ballesteros, 2002).

CAPÍTULO II: VARIABLES Y HIPÓTESIS

2.1. Variables y definiciones operacionales

- ❖ **Variable independiente (V1).** Administración pública

- ❖ **Definición conceptual.** Se define como un campo de estudio y una serie de encuestas enfocadas al análisis de la gestión asociada a la participación de las demandas sociales o en los procedimientos administrativos dictados por la agencia, debe organizarse primero. Acciones en las áreas de la ética, la economía y la tecnología (González, 1998).

- ❖ **Definición operacional.** Se evaluará esta variable de acuerdo a su participación como servidores públicos en comprensión a la satisfacción de las necesidades de la población.

- ❖ **Variable dependiente (V2).** Satisfacción del usuario

- ❖ **Definición conceptual.** Una respuesta que se produce como resultado de una interacción de servicio en un momento específico (Westbrook, 1987).

- ❖ **Definición operacional.** Se medirá a través de la capacidad de respuesta de la entidad y la atención del usuario.

2.2. Formulación de la hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

La administración pública está estrechamente vinculada a la garantía del Gobierno Regional de Loreto de la satisfacción del usuario, 2022.

2.2.2. Hipótesis específicas

- La satisfacción del usuario está estrechamente vinculada a la seguridad del Gobierno Regional de Loreto, 2022.
- La satisfacción del usuario está vinculada a la capacidad de respuesta del Gobierno Regional de Loreto 2022.
- La satisfacción al usuario tiene una fuerte conexión con la atención especial del Gobierno Regional de Loreto 2022.

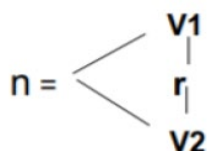
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

De acuerdo a Hernández et al. (2018) este estudio tuvo un diseño no experimental (para tal efecto) y un diseño cruzado porque los datos fueron recolectados en un momento específico. De igual forma, en análisis posteriores se observó la ocurrencia de fenómenos que ocurrieron en situaciones naturales, pero no se manipularon las variables investigativas.

Es básica, pues busca comprender y explicar cualquier acontecimiento inusual que se produzca durante la investigación (Hernández, 2018).

El esquema de investigación es el siguiente:



n= Usuarios del Gobierno Regional de Loreto

V1= Administración pública

V2= Satisfacción del usuario

r = correlacional

3.2. Población y muestra

Población:

La población es una colección de casos que deben ser definidos, restringidos y alcanzables, las condiciones del estudio deben ser especificadas y generalizadas, los hallazgos pueden ser extrapolados al resto. Población (Arias-Gómez et al., 2016).

Muestra:

Según el registro del INEI hasta 207, la población estará formada por 883.510 personas que están circunscritas en el Gobierno Regional de Loreto. Basándose en esto, se emplea la siguiente fórmula de muestreo:

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

N = Población = 883,510

e = Error muestral = 0,05

σ = Desviación estándar = 0.5

z = Nivel de confianza = 1.96

Tipo de muestreo y procedimiento de selección de la muestra:

En cuanto hay dos tipos de procedimientos de muestreo: el muestreo probabilístico o aleatorio y el muestreo no estadístico. La distinción está en los métodos estadísticos utilizados para seleccionar a los individuos. Cada sujeto de la población recibe un número en un muestreo aleatorio simple, luego utiliza algunos medios (tablas, números aleatorios creados por software de programación, etc.) para complementar el tamaño de muestra requerido según sea necesario (especialmente) para una pequeña población). También hay muestreo aleatorio por conglomerado. Las unidades se denominan conglomerados y están formadas por grupos de personas que componen la población. Las selecciones también son aleatorias (Arias-Gómez et al., 2016).

Para este estudio, se hizo un muestreo probabilístico, a partir de la fórmula anteriormente mostrada, obteniendo una muestra de 384 personas.

Criterios de inclusión:

Los usuarios voluntariamente para participar en la agencia del Gobierno Regional de Loreto.

Criterios de exclusión:

No limitado al área de Loreto, no incluye a los usuarios que no deseen participar voluntariamente.

3.3. Técnicas e instrumentos**Técnicas**

Para presentar la investigación, es sustancial visualizar claramente las diferentes técnicas y medios utilizados para obtener los resultados y conclusiones. En ese sentido, adoptaremos el método de la encuesta.

Instrumentos

Se utilizará un cuestionario como instrumento enfocado a la administración pública. También está la satisfacción del usuario.

Los cuestionarios son ahora un medio metodológico para aplicar encuestas, mostrando preguntas relacionadas con las variables de la encuesta (Feria et al., 2020). Por lo tanto, las preguntas se hacen a personas que tienen preguntas específicas, coherentes y objetivas.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Los procedimientos de análisis de adquisición de datos y los métodos estadísticos aplicados a las muestras de estudio se realizaron en pasos sistemáticos. Partiendo desde el permiso por parte de la persona a encuestar y posteriormente la decodificación de esos datos en cuadros estadísticos.

3.5. Técnicas de Procesamiento y análisis de la información

Según Mejía (2017), una metodología de análisis de datos permitió definir una muestra. Esto se basó en el propósito del estudio y las características relevantes más ideales esenciales para el diseño del equipo que permitió la creación de tablas estadísticas.

La información juntada en esta investigación, fue analizada en el software SPSS 22.

3.6. Aspectos éticos

Estos son algunas de las consideraciones éticas del estudio:

- Se aseguró la transparencia durante la recolección de datos.
- Se aseguró la protección de todos los datos e información recolectada, y se utilizará bajo completa confidencialidad.
- Se aseguró que toda opinión será respetada y entendida.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis de frecuencia

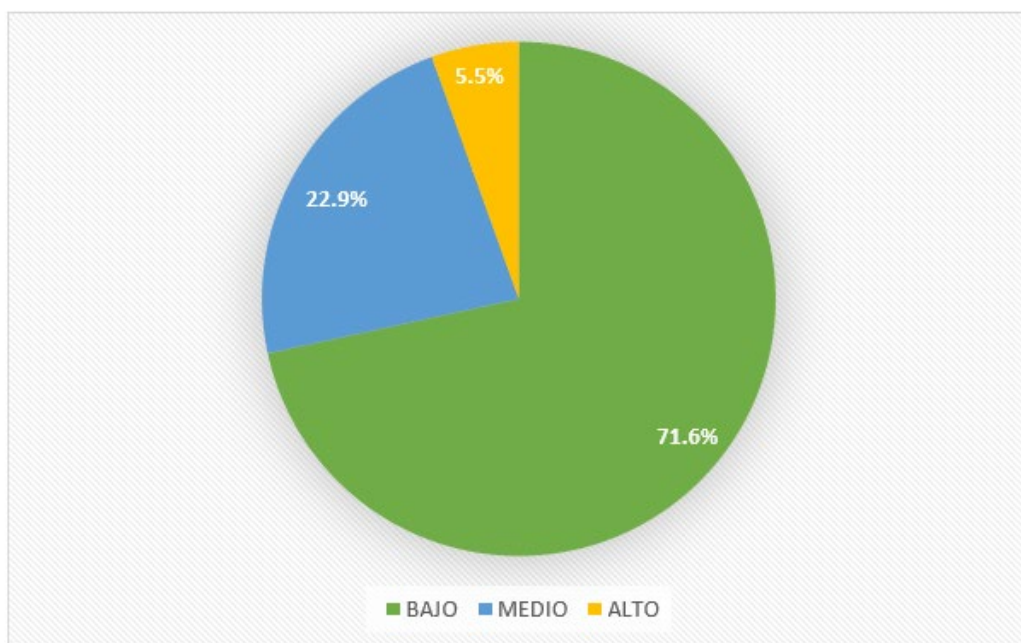
Gestión pública moderna

Tabla N°1: Calificación del indicador Gestión pública moderna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	275	71.6	71.6	71.6
	MEDIO	88	22.9	22.9	94.5
	ALTO	21	5.5	5.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N°1: Calificación del indicador Gestión pública moderna



Del cuadro anterior podemos determinar que, de las 384 personas encuestadas, el 71.6% consideran que el desempeño del Gobierno Regional de Loreto, es muy bajo en relación a su disposición para la población, la creación de políticas públicas o el interés por cubrir las

necesidades, siendo solo el 5.5% quienes consideran que este desempeño es alto.

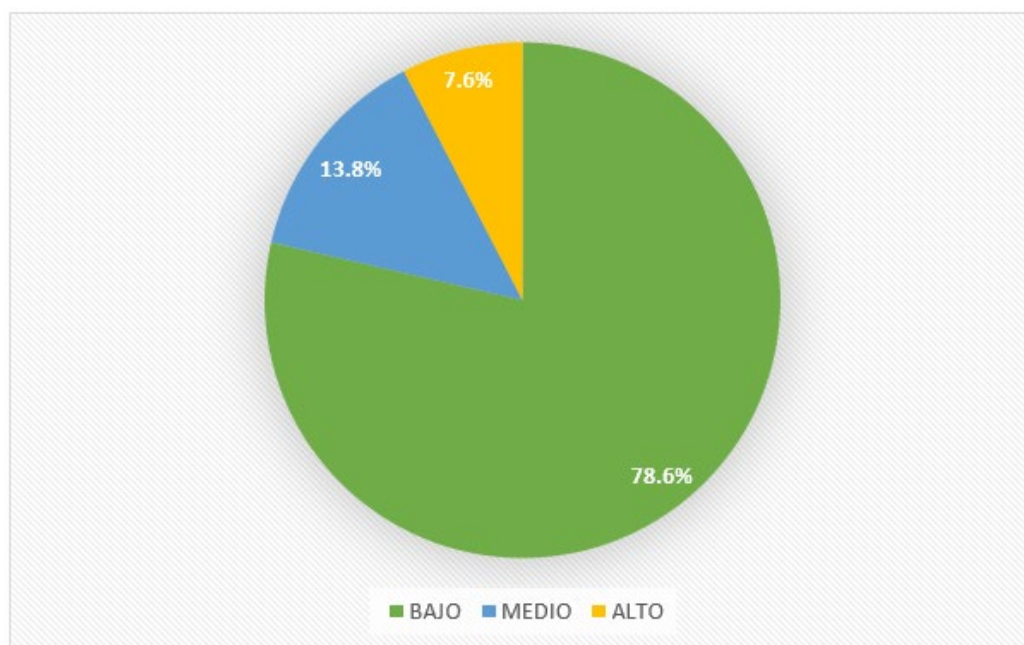
Estado al servicio de las personas

Tabla N°2: *Calificación del indicador Estado al servicio de las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	302	78.6	78.6	78.6
	MEDIO	53	13.8	13.8	92.4
	ALTO	29	7.6	7.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N°2: *Calificación del indicador Estado al servicio de las personas*



Del cuadro anterior se puede contrastar que, de las 384 personas encuestadas, la mayoría, 78.6%, considera que el Gobierno Regional de Loreto no está dedicando sus esfuerzos a servir a la población,

siendo solo el 7.6% quienes consideran que este desempeño es alto.

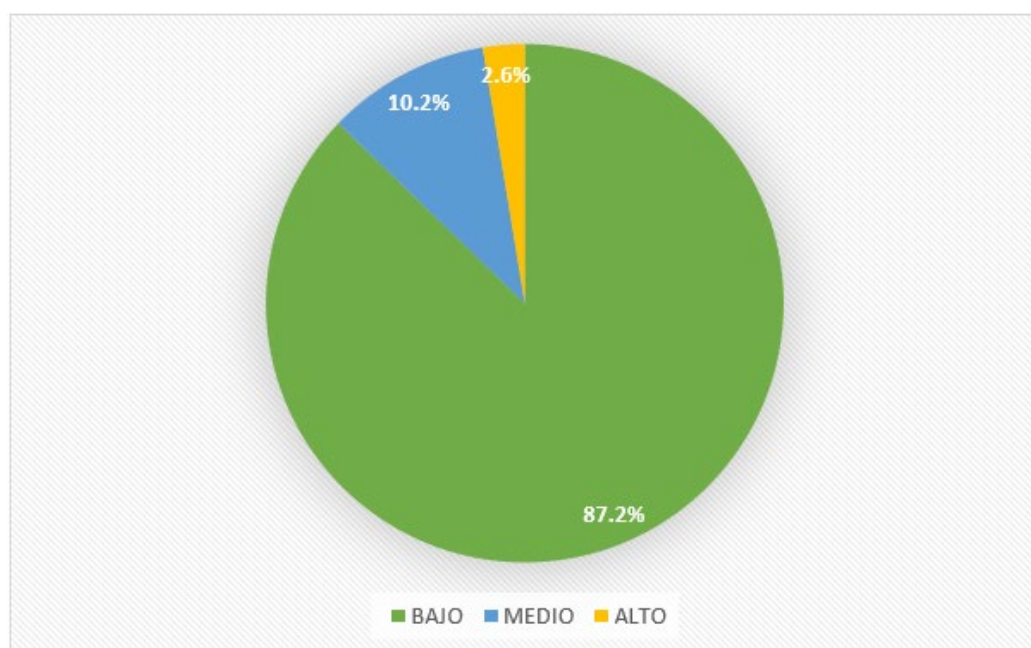
Seguridad

Tabla N°3: Calificación del indicador Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	335	87.2	87.2	87.2
	MEDIO	39	10.2	10.2	97.4
	ALTO	10	2.6	2.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N°3: Calificación del indicador Seguridad



De los datos anterior se ha podido determinar que, de las 384 persona encuestadas, el 87.2% considera que el Gobierno Regional de Loreto no demuestra seguridad, es decir sus acciones no satisfacen a la población en relación a lo seguro, confiable o creíble.

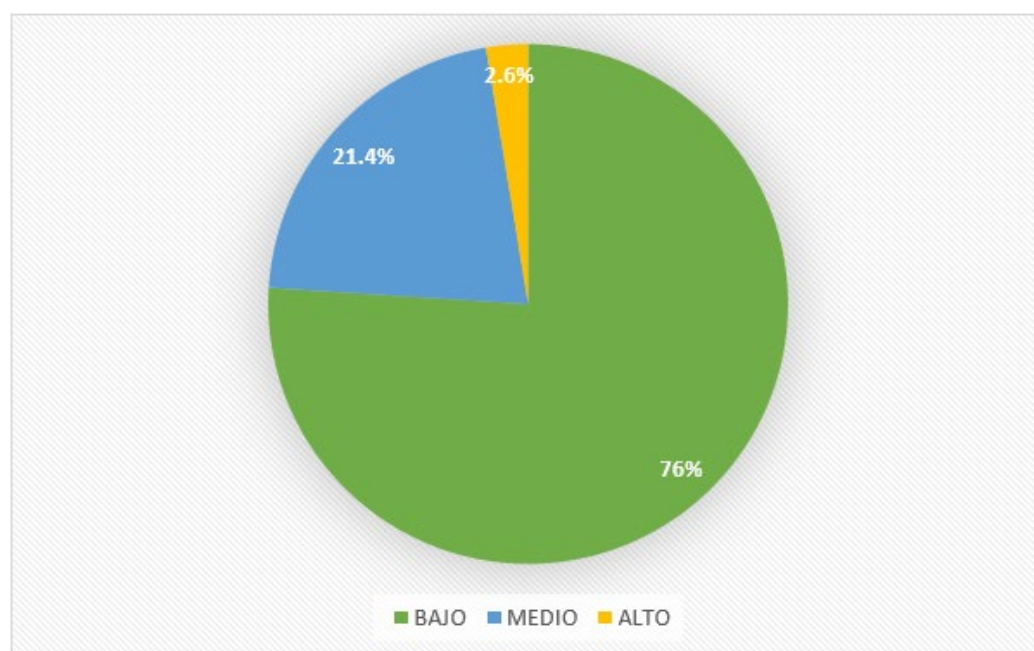
Capacidad de respuesta

Tabla N°4: Calificación del indicador Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	292	76.0	76.0	76.0
	MEDIO	82	21.4	21.4	97.4
	ALTO	10	2.6	2.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N°4: Calificación del indicador Capacidad de respuesta



Mediante los datos anteriores podemos afirmar que, de un total de 384 personas encuestadas, la mayoría, 76%, considera que la capacidad de responder del Gobierno Regional de Loreto a las necesidades, interrogantes o problemas es baja, es decir, es mala y genera conflicto a la población.

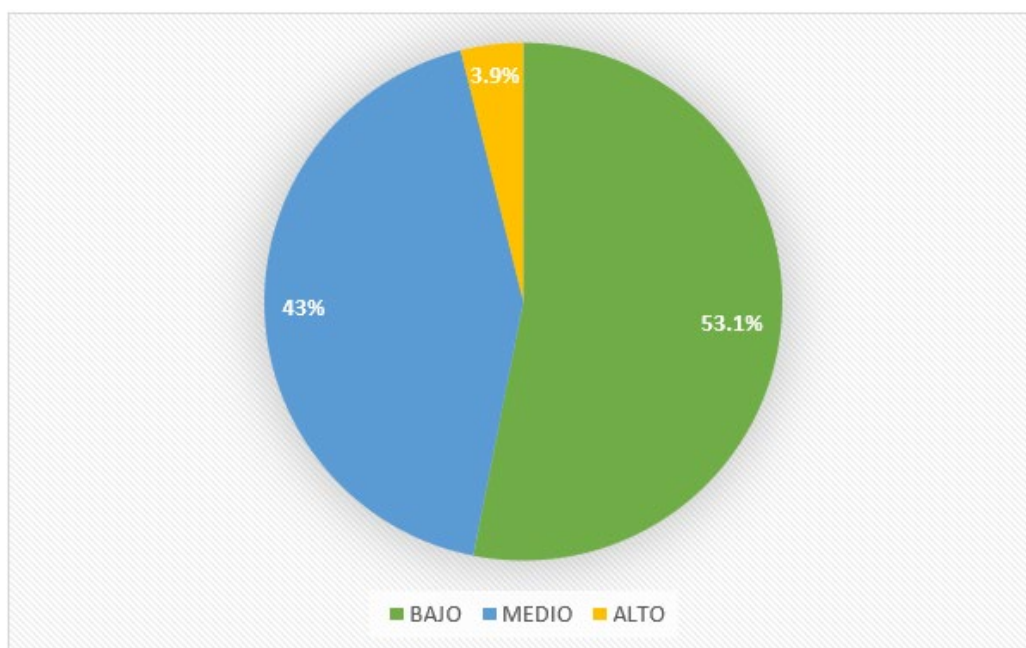
Atención

Tabla N°5: Calificación del indicador Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	204	53.1	53.1	53.1
	MEDIO	165	43.0	43.0	96.1
	ALTO	15	3.9	3.9	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

Gráfico N°5: Calificación del indicador Atención



Finalmente, de acuerdo a los datos obtenidos en el cuadro anterior, de un total de 384 personas encuestadas se ha podido determinar que, el 53.1% considera que la atención del Gobierno Regional de Loreto es baja, mientras que el 43% lo considera como media, siendo ambos resultados casi similares pero negativos.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla N°6: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	683,012 ^a	224	,000
Razón de verosimilitud	227,523	224	,422
Asociación lineal	por 55,788	1	,000
lineal			
N de casos válidos	384		

a. 231 casillas (90,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, la administración pública está estrechamente vinculada a la garantía de la satisfacción del usuario de la institución.

Tabla N°7: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	220,936 ^a	128	,000
Razón de verosimilitud	121,436	128	,646
Asociación lineal	por 5,567	1	,018
lineal			
N de casos válidos	384		

a. 123 casillas (80,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 > 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, la satisfacción del usuario está estrechamente vinculada a la seguridad del Gobierno Regional de Loreto, 2022.

Tabla N°8: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	244,474 ^a	176	,000
Razón de verosimilitud	219,398	176	,015
Asociación lineal	por,524	1	,469
N de casos válidos	384		

a. 182 casillas (89,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, la satisfacción que tiene el usuario está vinculada a la capacidad de respuesta de la institución en estudio.

Tabla N°9: Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	314,949 ^a	304	,000
Razón de verosimilitud	240,134	304	,997
Asociación lineal	por22,315	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 312 casillas (91,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

Como el valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 > 0,05$ aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, es decir, la satisfacción al usuario tiene una fuerte conexión con la atención especial del Gobierno Regional de Loreto 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tomando en cuenta la encuesta que se realizó, se observa que, un total de 384, el 71.6% consideran que el desempeño del Gobierno Regional de Loreto, es muy bajo en relación a su disposición para la población, la creación de políticas públicas o el interés por cubrir las necesidades, siendo solo el 5.5% quienes consideran que este desempeño es alto, asimismo, la mayoría, 78.6%, considera que el Gobierno Regional de Loreto no está dedicando sus esfuerzos a servir a la población, siendo solo el 7.6% quienes consideran que este desempeño es alto. Estos resultados destacan una particular característica dentro del Gobierno Regional de Loreto, que gracias al estudio de Olaya, S. (2022) podemos señalar que los servicios brindados por nuestra entidad estudiada no son de calidad, pues este autor, en su investigación, recalca la calificación regular de los servicios municipales, con un 73,6% y una calificación de satisfacción del usuario del 69,8%, en función de los resultados, es evidente que hay un vínculo entre los dos razonablemente positiva y hay un fuerte vínculo de satisfacción del usuario y la calidad brindada en los servicios gubernamentales locales.

Por otro lado, partiendo de la encuesta realizada, de los datos anterior se ha podido determinar que, de las 384 persona encuestadas, el 87.2% considera que el Gobierno Regional de Loreto no demuestra seguridad, es decir sus acciones no satisfacen a la población en relación a lo seguro, confiable o creíble. Asimismo, la mayoría, 76%, considera que la capacidad de responder del Gobierno Regional de Loreto a las necesidades, interrogantes o problemas es baja, es decir, es mala y genera conflicto a la población. Finalmente, de acuerdo a los datos obtenidos en el cuadro anterior, de un total de 384 personas encuestadas se ha podido determinar que, el 53.1% considera que la atención del Gobierno Regional de Loreto es baja, mientras que el 43% lo considera como media, siendo ambos resultados casi similares pero negativos. El estudio realizado por Noriega, L (2022), nos permite destacar que estos resultados no son favorables para la institución estudiada en relación a la percepción que tienen las personas sobre que tan bien se están llevando a cabo sus funciones, pues, en su estudio, Noriega señala que los resultados muestran que los ciudadanos que tramitan procedimientos con la

RENIEC valoran la capacidad y calidad del servicio que se brinda por el registro de ciudadanía y estado civil como medio. Las percepciones de los ciudadanos son negativas, lo que indica que los usuarios no están optimistas de que la atención mejorará en el futuro próximo; además, los entornos en los que reciben atención no cumplen sus expectativas de recibir una buena atención.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO DE TRANSPARENCIA Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Por otro lado, se presentan como un enfoque integral las políticas que se deben adoptar para las organizaciones porque impregna todo lo que hacen, desde cómo interactúan con los ciudadanos hasta cómo se responsabilizan entre sí, demostrando activamente tanto su desempeño organizacional y una accesibilidad para interactuar y comprender las necesidades de sus ciudadanos.

Dimensión: Estrategia

Componentes de la Estrategia

- **Compromiso de la Autoridad:** Es el máximo nivel de facultad del gobierno regional, formalizar su compromiso a través de un compromiso de trabajo con el garante, esperando resultados o acciones para mejorar la incorporación de mecanismos de transparencia.

Políticas y/o Reglamentos: Se refiere a formalizar y comunicar a los miembros de una organización que permiten un entendimiento con respecto a la gama de mecanismos de transparencia, cómo se implementan y los resultados que se esperan.

- **Planes y Proyectos:** La elaboración de un propósito o inclusión de medidas a los planes estratégicos de los gobiernos locales, esto permitirá el progreso eficiente de políticas transparentes, acceso libre a la información de su gestión y de cara a sus representados.

Herramientas de Gestión

- **Convenio de colaboración:** Formato para formalizar los acuerdos de participación la cual describe las acciones acordadas para avances y mejoras, así como los criterios utilizados para evaluarlas, entre el gobierno regional y la entidad de estudio.

- Reglas para brindar información de forma transparente: Estructura para establecer los alcances y las responsabilidades fundamentales, creadas para el acceso a la información y gestión documental, con referencia a su estructura orgánica, aquellos responsables y reportes de resultados.
- Planes y Proyectos de Transparencia: Un formato para desarrollar proyectos de transparencia que incluye información sobre las metas previstas de los proyectos, correspondientes responsables, presupuestos e integración, y principales actividades del plan estratégico del gobierno regional.

Dimensión: Recursos

Componentes de Recursos

- Estructura Orgánica: Consiste en revisar y formalizar el ordenamiento de las funciones y responsabilidades encargadas de realizar procesos de transparencia.
- Capacitación Municipal: Cubre todas las fases de la capacitación sistemática para residentes y empleados municipales, incluida la planificación, el desarrollo de contenido, la implementación y la evaluación.
- Infraestructura: Consiste en evaluar los aspectos físicos y digitales de la infraestructura encargada de implementar procesos de transparencia.

Herramientas de Gestión

- Perfiles de Cargos: sugerencia de estructura y criterios para tener en cuenta a la hora de describir las aptitudes y funciones del responsable de transparencia.
- Plan anual de capacitación interna de funcionarios públicos: Una herramienta que identifica necesidades y proponer un formato de plan de formación, a completar de acuerdo con audiencias, tiempos y recursos económicos, entre otros, teniendo en cuenta el uso de una

plataforma virtual de aprendizaje (PVA), es el plan anual de formación interna para funcionarios públicos.

- Diagnóstico de la infraestructura dedicada a los trámites de transparencia, incluyendo el estado de los depósitos de documentos y los recursos informáticos de las oficinas públicas.

Componentes de Procesos

- Transparencia Activa: Abarca desde la creación de información hasta la publicación y actualización permanente en el sitio web institucional.
- Transparencia Pasiva: Se relaciona al proceso de recepción de una solicitud de información a través de cualquier canal puesto a disposición del solicitante por el gobierno regional y que finaliza con la respuesta al solicitante.
- Plataformas Electrónicas: Incluir los procedimientos de trabajo involucrados en el funcionamiento del Portal Único Transparente y las plataformas de solicitudes electrónicas de información.

Herramientas de Gestión

- Formalización del proceso: Instrumento que se utiliza para establecer formalmente plataformas electrónicas para procesos de transparencia activa y pasiva. Esta herramienta analizará el grado de documentación del proceso, incluido si está diagramado (se usa una notación estándar como BPMN1, EPC2 o diagramas de flujo) y cómo se instituye las diversas diligencias y actividades. También se investigará si la documentación está formalizada por medio de un acto formal de las autoridades del gobierno regional y es compartida dentro de la entidad.
- Automatización del proceso: Una herramienta para evaluar cuánta automatización se utiliza en los procesos de transparencia tanto activos como pasivos. Desde un simple registro mediante hojas de cálculo, por ejemplo, hasta un sistema que automatice todo el proceso, incluyendo, la firma electrónica, trazabilidad de procesos y el uso correcto de los mecanismos de alerta, derivados internos y se investigará un panel de

seguimiento en términos del nivel de automatización.

Dimensión de Ciudadanía

Componentes de Ciudadanía

- Sensibilización: Implica realizar las iniciativas encaminadas a incentivar la accesibilidad a la información pública de los ciudadanos.
- Canales de atención: Consiste en formalizar las normas de atención de los distintos canales de atención al ciudadano.
- Transparencia Proactiva: Además de los elementos de transparencia activa exigidos legalmente, la transparencia proactiva se refiere a la definición de directrices y especificaciones para un proceso de trabajo para crear productos proactivos de transparencia.
- Datos Abiertos: Consiste en procedimientos para hacer que los datos sean utilizables y estén disponibles para los ciudadanos

Herramientas de Gestión

- Plan anual de difusión a la ciudadanía: Formato que sugiere el permitir especificar acciones, mecanismos para el seguimiento de proyectos, desarrollo de objetivos, logro de metas, y responsables.
- Formalización de canales de atención: Requisitos para crear cartas de atención, que incluye información sobre sus funcionarios, circunstancias operativas y un plan de contingencia.
- Transparencia Proactiva: Mecanismo metodológico para desarrollar nuevos contenidos definidos con los propios ciudadanos y formato de publicación, de acuerdo con el proceso dinámico para identificar necesidades de acuerdo con los objetivos del público objetivo.

Dimensión: Mejora Continua

Componentes de la Mejora Continua

- Evaluación: Instrumento para evaluar y supervisar el cumplimiento por parte de los gobiernos regionales de sus obligaciones en materia de

transparencia.

- Rendición de cuentas: Este es un acto formal para explicar a la población la proporción de datos sobre el funcionamiento de la entidad.
- Planes de mejora: Base en los resultados del desempeño del gobierno regional en la cual, se identifican y desarrollan planes de mejora.

Herramientas de Gestión

- Satisfacción usuaria: Herramienta para medir la satisfacción del cliente, los ayuntamientos pueden determinar cuan satisfechos están los ciudadanos con el acceso a los datos abiertos y la transparencia.
- Reporte de indicadores de desempeño: Propuestas para evaluar los mecanismos de transparencia y accesibilidad a datos públicos.
- Rendición de Cuentas: Lineamientos y formas para desarrollar el proceso de justificación de cuentas del Gobierno Regional de Loreto, incorporando mecanismos de transparencia y elaborando su informe a través de la interacción ciudadana.
- Planes de Mejora: Directrices y fórmulas para generar compromiso formal a la ejecución de acciones que mejoren los resultados del gobierno regional en materia de apertura y accesibilidad a la información.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Con un valor de significación (valor crítico observado) de $0,000 < 0,05$, se determinó que la gestión pública está muy relacionada con la garantía de satisfacción del usuario de la institución en estudio.

Se determinó, con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ que la satisfacción del usuario está vinculada a la capacidad de respuesta de la institución.

Se determinó, con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ que la satisfacción al usuario tiene una fuerte conexión con la atención especial de la entidad en estudio.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los funcionarios de la institución, que se debe mejorar los trámites administrativos mediante actividades de control, pues, pese a mostrar un buen desempeño del mismo, no sería posible que la gestión alcance los objetivos en forma continua y sin problemas porque el proceso no funcionará de manera idónea y óptima de acuerdo a un estándar.

Segunda: Implementar políticas de transparencia que sean de garantía para la seguridad de los ciudadanos. Lo que dará a los ciudadanos un mejor entendimiento de las funciones gubernamentales.

Tercera: Aumentar la concienciación de los empleados públicos y su conocimiento del gobierno abierto. Dotarles de las herramientas y recursos necesarios para incorporar procesos participativos a su trabajo, incluida la capacidad de escuchar a los ciudadanos y responder a sus sugerencias con mayor eficacia.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias-Gómez, J.; Villasís-Keever, M. A.; & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206. México.
- Arrunátegui, S. & Bravo, I. (2018). Calidad del servicio con actitudes para la atención de los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cap. Fap "José Abelardo Quiñones Gonzales" Tumbes, 2015. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo] <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7845/BC3245%20ARRUNATEGUI%20LAVALLEBRAVO%20TINEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atiaga, A. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>
- Ayme, Y. (2019). La simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2019. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36619/Ayme_EY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bayona, M. (2018). Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias Jhomeron S.A, Comas, 2018. [Tesis de grado. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19393/Bayona_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beramendi, M., Delfino, G. & Zubieta, E. (2016). Confianza Institucional y Social: una relación insoslayable. [Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358945983005>
- Ballesteros, S. (2002). *Psicología General (II). Atención y percepción*. Madrid. UNED
- De la Garza, D. J, Yllán, E., Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>

- Delgado, Bautista & Ruelas (2018). Evaluación de la Gestión Pública, y la gobernabilidad democrática, por la población, de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, año 2018. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4899>
- Dora, Y. M., Suchay, M. G., Nur, N. F., Zaphira, K. S., Yuniar, T. E., & Damayanti, R. (2021). Analysis Of E-Service Quality, Facilities, And Prices on Customer Satisfaction PT. KCI Bandung. Review of International Geographical Education Online, 11(3), 1585–1595. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.3.153>
- Duran, M. (2019). Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar. SJL. Lima. 2019. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53268/Duran_BMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feria, H.; Matilla, M.; Mantecón, S. (2020). The interview and the survey: ¿methods or techniques of the empirical inquiry?. Didáctica y Educación, ISSN-e 2224-2643, Vol. 11, N°. 3 (Julio-Septiembre), 2020, págs. 62-79.
- Huanchaco, M. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, José (1998). La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio Espacios Públicos, vol. 8, núm. 15, Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2018). Metodología de la Investigación (Quinta Edición ed.). Mexico. Mc Graw Hill.
- INEI (2020). Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia, y confianza en las instituciones. Recuperado el 26 de octubre de 2021 de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf
- Kotler, P. (2012). Dirección de marketing (14a. ed.). México D.F.: Pearson.

- Kotler, P. & Keller, K.L. (2001). Marketing Management, Prentice Hall, Twelfth Edition, New Jersey.
- Linares, E. (2019). Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4674/TM%20ADGp%20L65%202019%20-%20Linarez%20Melendez%20Edgardo%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lim, S. Y., Harun, U. B., Gobil, A. R., Mustafa, N. A., Zahid, N. A., Amin-Nordin, S., Ariffin, U. K. M., Jamaluddin, T. Z. M. T., Mohamed, N. A., Zulkefli, N. A. M., & Shohaimi, S. (2021). Measuring customer satisfaction on the cleanliness of food premises using fuzzy conjoint analysis: A pilot test. *PLoS ONE*, 16(9). <https://link.gale.com/apps/doc/A673946903/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=1b6585dd>
- Marin Ayala, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.
- Mejia, E., (2017). Metodología de la Investigación Científica.
- Olaya, S. (2022). Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82459/Olaya_OSJ-SD.pdf.
- Oliver, R. L. (1980): "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision", *Journal of Marketing Research*, 17: 460-469
- Presidencia del Consejo de ministros. (2010). Decreto Supremo N.º 025-2010-PCM. Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292319-025-2010-pcm>
- Presidencia del Consejo de ministros (2014). Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Presidencia del Consejo de ministros (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575

817FAAC8705257B6E00749ED8/\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZACIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf

- Pliscoff, P. (2017) Sinopsis bioclimática y vegetacional de Chile. 2da. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14001/62340>
- Rodríguez, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35658/rodriguez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, Y. (2018). La Modernización De La Gestión Pública y su Influencia Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2017. <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4068/PMGP00027R84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rueda, S. (2018). La gestión pública y la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional del Cusco, periodo 2016. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3050/TM%20ADGp%204388%20R1%20-%20Rueda%20Luna%20Sharlyn%20Raissa.pdf?sequence=1&isA>
- Ruiz-Noriega, L. (2022). Satisfacción de los usuarios en la oficina registral Pucallpa. *Maestro y Sociedad*, 19(1), 228-237.
- Sanatigar, H., Mehraban, H. P., & Gholamzadeh, D. (2017). Identifying organizational agility and leadership dimensions using Delphi technique and factor analysis: An investigation among public sector pension funds (PSPFs) in Iran. *International Journal of Public Leadership*, 13(4), 276-294. <http://dx.doi.org/10.1108/IJPL-01-2017-0005>
- Sánchez, F.& Liendo, N. (2020). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1405>
- Santos, G. M., de Moura, F. Q., & da Silva, C. M. (2019, January-April). Satisfação dos usuários atendidos pela farmácia básica do sus no município de agudo--rs /user satisfaction at a sus primary pharmacy in the city of agudors. *Revista de Gestao em Sistemas de Saude*, 8(1), 26+. <https://link.gale.com/apps/doc/A669169934/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=92869f9c>

- Sepúlveda, M. (2021). A reforma administrativa e a capacidade estatal no Brasil e na Venezuela em análise comparada. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, volumen 73, 41-67. <http://dx.doi.org/10.22201/cialc.24486914e.2021.73.57256>
- Siesquen More, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal-Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78178/Siesquen_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shokouhyar, S.; Shokoohyar, S.; Sobhani, A.; Jafari, A. (2021). Shared mobility in post-COVID era: New challenges and opportunities. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=psDW8XoAAAAJ&citation_for_view=psDW8XoAAAAJ:ufrVoPGSRksC
- Soares, R. F., & Filho, E. R. G. (2021). Anti-Corruption Enforcement and Organizations: A Narrative Review/Enforcement Anticorrupcao e Organizacoes: Uma Revisao Narrativa. *RAC - Revista de Administracao Contemporanea*, 25(6), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A663469404/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=751d993f>
- Tarmidi, D., Yunus, O. F., Maykin, R., Zahratunnisa, S., Hidayat, R. F. R., Nurfauziah, D. H., & Saudi, M. H. (2021). The Effect of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction during Covid 19 (Survey of Tokopedia App Users in Bandung 2021). *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 2348–2353. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.134>
- Te-Shyang Tan, Tung-Liang Chen, & Pao Hui Yang. (2017). User Satisfaction and Loyalty in a Public Library Setting. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 45(5), 741–756. <https://doi.org/10.2224/sbp.5999>
- Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258.
- Xi Chen, Erya Xia, & Wen Jia. (2020). Utilisation Status and User Satisfaction of Online Education Platforms. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(19), 154–170. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i19.17415>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO 2022.	<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración pública y la seguridad de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la administración pública y la seguridad de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la administración pública y la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La administración pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022. es directa</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>La administración pública se relaciona significativamente con la seguridad de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022, ha sido directa.</p> <p>La administración pública se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022, ha sido directa.</p> <p>La administración</p>	<p>Es de tipo básica porque tiene como objetivo conocer y explicar los fenómenos que se suscitan durante la investigación. Dicho de otro modo, explica la estructura e infraestructura de los fenómenos sociales, porque permite explicar su funcionamiento. Además, Hernández (2018), señaló que este aspecto corresponde al fundamento de toda investigación.</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental (por su propósito) y de corte transversal porque los datos fueron recolectados en un momento determinado.</p> <p>Asimismo, se</p>	<p>Población</p> <p>La población es un conjunto de casos que debe ser definido, limitado y también accesible, donde es necesario que se especifique para términos del estudio, que sea posible generalizar y a su vez, extrapolar los resultados que se obtuvieron de la investigación hacia el resto de la población (Arias-Gómez et al., 2016). La población estará constituida por 883,510 personas, según registro del INEI hasta el 2017.</p> <p>Procesamiento</p> <p>Según Mejía (2017) la metodología de análisis de datos nos permitió definir la muestra y esto dependió del objetivo de la investigación y las características relevantes</p>	Cuestionario

	¿Cuál es la relación entre la administración pública y la atención de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022?	Determinar la relación que existe entre la administración pública y la atención de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto, 2022.	pública se relaciona significativamente con la atención de la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Loreto 2022, ha sido directa.	observó el desarrollo de los fenómenos ocurridos dentro de su contexto natural para su posterior análisis, por lo cual, las variables del estudio no fueron manipuladas (Hernández et al., 2018).	más ideales lo cual fue fundamental diseñar los instrumentos que permitirán elaborar tablas estadísticas. Los datos recolectados en esta investigación, serán decodificados y analizados a partir del uso de cuadros estadísticos elaborados en el programa SPSS 22.	
--	--	---	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO
Gestión pública	Definida como el campo de estudio y el conjunto de investigaciones que se enfocan en analizar a la Administración Pública, en lo pertinente a su organización, antes de atender a las demandas sociales o procedimientos administrativos que se requieren como entidades gubernamentales que son, primero se derivan internamente las actividades éticas, económicas y técnicas (Rueda, 2018).	La Gestión pública se divide en 2 dimensiones, la Gestión pública moderna y el Estado al servicio de las personas (PCM, 2021). Se utilizarán estas dimensiones para el estudio de la gestión pública.	Gestión pública moderna	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Cuestionario
			Estado al servicio de las personas	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	
Satisfacción del usuario	Definida como la respuesta que proviene de una interacción que se tuvo con un servicio en un determinado momento (Huanchaco, 2017).	La satisfacción del usuario se divide en 3 dimensiones. En primer término, la dimensión de Seguridad (Arrunátegui y Bravo, 2018), en segundo término, la Capacidad de respuesta (Bayona, 2018) y, en tercer término, la Atención al usuario, Ayme (2019).	Seguridad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	
			Capacidad de respuesta	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	
			Atención	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	

		Se utilizarán estas dimensiones para el estudio de la satisfacción del usuario.			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, le formulamos un conjunto de preguntas con varias opciones de respuesta. Seleccione usted la respuesta adecuada y coloque un aspa en el paréntesis correspondiente. La información que usted proporciona es de carácter confidencial.

INSTRUCCIONES: Marcar con una X en el casillero que considere la respuesta correcta según la leyenda en la parte posterior. Siendo el puntaje más favorable 5 y el puntaje menos favorable el 1.

Marcar solo una respuesta a cada pregunta:

5. Siempre

4. Casi siempre

3. Algunas veces

2. Casi Nunca

1. Nunca

VARIABLE 1: GESTIÓN PÚBLICA							
DIMENSIÓN	PREGUNTAS		Valores				
			1	2	3	4	5
Gestión Pública Moderna	1	Constantemente se realizan estudios o análisis en la región a fin de determinar los lugares con mayor necesidad					
	2	Existe un planeamiento integral de los proyectos u obras que se realizan en la región					
	3	Las normas que el Gobierno Regional emite benefician a los usuarios.					
	4	Para el desarrollo de la región, se utilizan responsablemente los recursos económicos					
	5	Las autoridades regionales promueven el cumplimiento de los impuestos					
	6	El presupuesto que se ejecuta también se destina a los sectores vulnerables de la región					
	7	Previamente a la ejecución de obras, se realiza un correcto análisis de costos de los proyectos					

	8	Los proyectos – obras que se realizan en la región cuentan con certificación ambiental, es decir, son responsables con el medioambiente					
	9	El plan de desarrollo urbano elaborado por el gobierno regional es viable					
	10	Con el fin de favorecer a los habitantes, se realiza el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes frecuentemente					
	11	Calificaría de manera positiva las labores que se realizan con base al orden y desarrollo de la región					
	12	Se diseña un Plan de seguimiento y evaluación de los programas sociales					
	13	Se diseña un Plan de seguimiento para la ejecución de los proyectos de la región					
	14	Los funcionarios del gobierno regional rinden cuenta de las inversiones y gastos					
	15	El órgano de control interno publica en la plataforma web los resultados del monitoreo de la gestión					
	16	Las autoridades del gobierno regional orientan adecuadamente al ciudadano					
	17	La cantidad del personal que labora en el Gobierno regional garantiza un servicio óptimo					
	18	El gobierno regional prioriza políticas orientadas al beneficio de la ciudadanía					
	19	Las autoridades del gobierno regional ejecutan sus planes con criterios de ahorro público					
	20	Considera Ud. que las autoridades regionales demuestran conocimientos y capacidades en el ejercicio del cargo de gobierno regional					
	21	Las autoridades del gobierno regional garantizan la calidad de las obras					
Estado al Servicio de las Personas	22	El gobierno regional toma en cuenta las necesidades de las localidades para elaborar sus documentos de gestión					
	23	El gobierno regional atiende las necesidades de las zonas más alejadas					
	24	El gobierno regional distribuye el presupuesto conforme a las necesidades de las diversas localidades					
	25	El gobierno regional centraliza las propuestas invocadas por los alcaldes provinciales y distritales					
	26	Para cerrar brechas sociales, el gobierno regional diseña programas dirigidos a sectores vulnerables					

27	Las autoridades regionales priorizan el gasto público en localidades de menor desarrollo					
28	Se desarrollan políticas públicas que prohíben la discriminación de personas con habilidades diferentes					
29	El gobierno regional diseña e implementa políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad					
30	Considera Usted que, las autoridades del gobierno regional toman en cuenta las demandas de la población					
31	El gobierno regional recibe las sugerencias de la ciudadanía para la implementación de políticas de desarrollo					
32	Las autoridades toman en cuenta experiencias similares de otros gobiernos regionales					

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