

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA
PANDEMIA COVID-19 EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022**

Tesis para obtener el grado académico de:
**MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTORES

Br. José Eduardo Cristóbal Ángeles
Br. Paola Carol Ramos Olivera

ASESOR

Dr. Dionicio Godofredo Gonzáles Gonzáles
<https://orcid.org/0000-0002-7518-1200>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y desarrollo regional y local

TRUJILLO – PERÚ

2023

INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	11 %	3 %	7 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1 %
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1 %
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General


CONFORMIDAD DE ASESOR

Yo, Dr. Dionicio Godofredo González González con DNI N° 17889722 en mi calidad de asesor de la Tesis de Maestría titulado: INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022, de los maestrandos José Eduardo Cristóbal Ángeles con DNI N° 72778307 y Paola Carol Ramos Olivera con DNI N° 71023962, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se encuentra en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 06 de julio de 2023



Dr. Dionicio Godofredo González González
DNI: 17889722

.....
Mg. Dionicio Godofredo Gonzáles Gonzáles
(ORCID: 0000-0002- 7518-1200)
Asesor

DEDICATORIA

A mi abuelita Carmen, por su inmenso amor y por creer en mí desde el primer día, por su dedicación y apoyo constante.

Jose Eduardo

A Dios que allanó mi camino. Gracias a mis padres, Elizabeth y Raúl, por su amor infinito en cada etapa de mi vida, a mi hermana Karen y a mis abuelos, Petronila y Lucho, por su amor y palabras de sanación.

Paola Carol

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por la eficiencia en la conducción de la universidad forjando profesionales para nuestro país. A los docentes, quienes con excelencia compartieron sus conocimientos en bien de la formación de los estudiantes. Y a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huancayo por las facilidades prestadas en la realización de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, José Eduardo Cristóbal Ángeles con DNI N° 72778307 y Paola Carol Ramos Olivera con DNI N° 71023962, egresados de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: **INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID -19 EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022**, la que consta de un total de 130 páginas, en las que se incluye 11 tablas, 08 figuras y 51 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 11%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores

JOSE EDUARDO CRISTOBAL ANGELES
N° 72778307

PAOLA CAROL RAMOS OLIVERA
DNI 71023962

ÍNDICE

Porcentaje de Similitud	ii
Autoridades universitarias	iii
Conformidad de asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Declaratoria de autenticidad	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. METODOLOGIA	36
2.1. Enfoque, tipo	36
2.2. Diseño de investigación	36
2.3. Población, muestra y muestreo	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	38
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	39
2.6. Aspectos éticos de la investigación	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VI. REFERENCIAS	72
ANEXOS	78
Anexo 01: Instrumentos de recolección de la información	79
Anexo 02: Ficha técnica	85
Anexo 03: Operacionalización de variables	87
Anexo 04: Carta de Presentación	90
Anexo 05: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	91
Anexo 06: Consentimiento informado	92
Anexo 07: Matriz de Consistencia	104
Anexo 08: Validación juicio de expertos	106
Anexo 09: Base de Datos SPSS	110
Anexo 10: Interpretación de Rho de Spearman	128
Anexo 11. Confiabilidad	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio	37
Tabla 2. Muestra de estudio	38
Tabla 3 Nivel de conocimiento de políticas públicas	40
Tabla 4. Nivel de Satisfacción del usuario	42
Tabla 5: Prueba de normalidad	44
Tabla 6 Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario	45
Tabla 7 Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de los elementos tangibles	48
Tabla 8 Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la fiabilidad	50
Tabla 9 Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta	53
Tabla 10 Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la seguridad	56
Tabla 11 Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la empatía	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de conocimiento de políticas públicas	41
Figura 2 Nivel de Satisfacción del usuario	43
Figura 3 Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	46
Figura 4 Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	49
Figura 5 Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	51
Figura 6 Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	54
Figura 7 Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	57
Figura 8 Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	60

RESUMEN

El título de esta investigación fue: Incidencia de políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo. Cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo. Metodológicamente correspondió a una investigación de tipo básica, cuyo método fue el hipotético-deductivo, el diseño fue relacional-causal no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 1500 usuarios y mediante un muestreo probabilístico estratificado la muestra quedó conformada por 306 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo; la técnica de recojo de datos fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario, con un valor de alfa de Cronbach de 0.829 y 0.838 que significa que ambos cuestionarios son confiables. Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios 53% perciben las políticas públicas con un nivel bajo y el 55% respondió sentirse insatisfecho. Se concluye que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=969$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.016+0.979X$.

Palabras clave: Políticas públicas de salud, satisfacción del usuario, COVID 19

ABSTRACT

The title of this research was: Incidence of public policies during the covid-19 pandemic on user satisfaction in the Provincial Municipality of Huancayo. Whose general objective was: Determine the incidence of public policies during the covid-19 pandemic on user satisfaction in the Provincial Municipality of Huancayo. Methodologically it corresponded to a basic type of research, whose method was hypothetical-deductive, the design was relational-causal, non-experimental, cross-sectional. The population was made up of 1500 users and through a stratified probabilistic sampling, the sample was made up of 306 users from the Provincial Municipality of Huancayo; the data collection technique was the survey. The instrument was the questionnaire, with a Cronbach's alpha value of 0.829 and 0.838, which means that both questionnaires are reliable. The results show that the majority of users perceive public policies with a low level of 53%; and 55% responded feeling dissatisfied. It is concluded that public policies during the covid-19 pandemic significantly affect user satisfaction in the Provincial Municipality of Huancayo, 2022 ($r=969$; $p=0.000$) and the linear equation: $Y = 0.016+0.979X$.

Keywords: Public health policies, user satisfaction, COVID 19

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las políticas públicas generales, que se brindan a través de las instituciones sectoriales y gobiernos de estado, y la satisfacción que produce en el ciudadano que usó del servicio, componen fisuras de carácter social que la sociedad indaga para tener una excelente calidad de existencia y encontrar satisfacción en su ejecución, sin embargo existe el descontento e insatisfacción del usuario, ya que denota que dichas políticas en cierta manera no son de adecuada ejecución, todo ello reflejado en muchos países, pues las políticas públicas emitidas no fueron de gran alcance y ejecución para lograr una adecuada satisfacción del usuario. En cuanto a la valoración de las acciones públicas describen un ligado grupo de medidas destinadas a calcular, examinar, planear e interpretar el alcance de los objetivos, evaluar las resultas de la acción, recoger retroalimentación y gestionar los capitales administrativos distribuidos. La necesidad de evaluar las políticas públicas tiene tres propósitos particulares. Se trata de legalizar el comportamiento público de las entidades, responsabilizar la gestión de los dineros estatales, y finalmente reforzar los valores de carácter democrático.

Es así como la satisfacción ante los servicios municipales de parte del usuario se origina cuando este acude a las diversas oficinas o áreas que le brinda los servicios que demanda acorde a la normativa vigente. Pero, la gestión de los municipios en muchos países de América Latina es deficiente e insatisfactoria. Las apariciones de las herramientas propias de la digitalización de los servicios públicos han configurado una nueva situación para cuidar las insuficiencia o carencias de los usuarios, principalmente en tiempo de la pandemia actual del covid-19, lo cual ha llevado a que los trabajadores del sector público tengan que saber adecuarse al manejo de estas innovaciones tecnológicas mismas que se aprecian en las naciones crecidamente distintivos del continente europeo y de Norteamérica, pasando por países como el nuestro. Por lo que esta nueva situación obligó a que se promueva el desarrollo del gobierno basado en la transformación de sus procesos, orientados hacia la adopción de tecnología digital (Eriksson et al., 2017).

Por ende la pandemia globalizada impuso desafíos formidables no solamente a las naciones sino a las entidades multisectoriales, el papel de estas entidades fue ayudar a las naciones en las actividades para parar la enfermedad a través de políticas generales, así como avanzar en un régimen de sanidad para los Estados, resguardar a los pobladores sensibles y

sobre todo aminorar los efectos sistemáticos de dicha crisis pandémica, asimismo advirtió que los recursos son exiguos y por ello dichas instituciones deben en la medida evitar dispersar sus acciones y enfocarse en el combate para eliminar el COVID-19 (Allen Blackman, 2020). Del mismo modo, a raíz de la pandemia ciertos grupos de pobladores y secciones económicos solicitan una asistencia de las políticas a nivel general ya sea como consecuencia a su superior vulneración o papel fundamental para el bien de los pobladores por parte de los gobiernos locales, en el extremo de no dejar de atender a los barrios secundarios y las zonas campestres (IDB, 2020).

En el Perú, las municipalidades han tomado principalmente un papel de ayuda y vigilante a las medidas informadas por el gobierno central. Esta ayuda refuerza las facultades y trabajos usuales de los gobiernos municipales, como el trabajo para un mejor servicio de carácter público, como por ejemplo el poder establecer un mejor servicio e higiene en los mercados mayoristas y minoristas principales focos de infección, sumado a un distanciamiento social obligatorio por parte de los pobladores en su conjunto y con el uso obligatorio de la mascarilla (RIMISP, 2020). Existen 1.643 municipios, que se dedican a la gestión de recursos, por aproximación de los cuales es el ámbito de la vivienda, el turismo, la salud y la población; sin embargo, este tipo de disposiciones, pese a que son políticas públicas tienen el inconveniente de causar insatisfacción entre los residentes, especialmente en las zonas más remotas donde los presupuestos son bajos y el personal administrativo está poco capacitado (INEI, 2018).

Es en este contexto, a nivel local el Municipio de la Provincia de Huancayo en mayo del 2020 anuncia y plantea un plan de cuidado para prevenir el COVID-19 entre otras políticas, en correspondencia a lo nacido por normas y decretos de la administración gubernamental central en interrelación a las modernas políticas de carácter público a efectuar, en conexas y concordancia con la normatividad expresadas por el Ministerio de Trabajo y el MINSA (MPH, 2020), sin embargo, se fue reactivando paulatinamente la atención en los Gobiernos Locales (municipios) es usual apreciar en muchos usuarios recurrentes al municipio de la Provincia de Huancayo sobre los servicios que proporciona el municipio en lo que respecta a la prevención del COVID-19, que se sienten insatisfechos, pues dentro de las causas más usuales se ha visto falencias tanto en la implementación de una infraestructura y construcción adecuada, así como la distribución de responsabilidades de las gerencias de línea y otras para atender cada sector afectado (mercados mayoristas y

minoristas, turismo, transporte, comercio ambulante y formal), sumado el déficit de recurso humano para la atención y orientación del usuario de manera presencial y virtual, provocando un descontento en el usuario sobre las políticas aplicadas sobre la prevención del COVID-19. Por lo tanto, se considera que, estos aspectos son de mucho valor y es necesario medir la satisfacción del usuario como una estrategia de valoración de los manejos públicos en el período del COVID-19.

Se formuló como problema general: ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?

Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de las políticas públicas en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022? Y ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?

Por lo tanto, el objetivo general fue: Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Y los objetivos específicos: Identificar el nivel de las políticas públicas en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del

usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 y determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

La investigación se justifica teóricamente porque juega un papel muy importante en la organización municipal, pues tiene su origen por la dificultad de aplicar adecuadamente las políticas públicas, a través de los Decretos supremos que se dieron durante la pandemia covid-19, razón por la que se evaluará la efectividad de las políticas a través del conocimiento y aplicación de estos dispositivos legales y las disposiciones emanadas por el Municipio de Huancayo (decretos ley y ordenanzas municipales), y así se pudo examinar la satisfacción en el usuario debido a medidas del COVID-19. Además, se tuvo como referencia la teoría de Zeithaml, Parasuraman, y Berry en el cual se puso a prueba el cuestionario SERVQUAL.

A nivel práctico se buscó incrementar la satisfacción del usuario donde los resultados sirvieron para tomar decisiones de mejora de aplicación de medidas durante el COVID 19 para lograr un usuario satisfecho con el compromiso del gobierno local.

En este extremo se siguió todo el proceso de investigación científica incluido una herramienta que evalúe a ambas variables, un cuestionario con preguntas de percepción de las medidas públicas que aplicó la municipalidad en relación al COVID-19, que fue validado por expertos y el segundo un instrumento que medirá la satisfacción del usuario con el cuestionario SERVQUAL a través de sus dimensiones, que pese a ser una herramienta validada, esta modificación, previamente se sometió a un análisis de validez y posteriormente a la realización de un análisis de la confiabilidad estadística con la fórmula de Cronbach de manera que ambos instrumentos sirvieron de aporte como herramienta metodológica para futuras investigaciones.

Esta investigación al relacionar la incidencia de políticas públicas en tiempos de COVID 19 con la satisfacción del usuario, se justificó por la recopilación de información de manera directa a los beneficiarios de los numerosos servicios que brinda el Municipio de

Huancayo, y de manera indirecta a la actual gestión municipal, la cual va en post de la mejora en su implementación de políticas públicas a favor de los usuarios, aunado al hecho de ser una herramienta de valoración de la prestación del servicio para mejora del desempeño del trabajador municipal.

Existieron investigaciones previas acerca de la cuestión estudiada, entre los estudios de amplitud internacional, como las que siguen.

Armas (2022) En su artículo científico: La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las Municipalidades de Costa Rica, 2022, para la revista Economía & Sociedad, valoró si la satisfacción está relacionada a la prestación de servicios en Costa Rica de parte de los municipios bajo un enfoque de corte cuantitativo, aplicando una encuesta en la escala de tipo Likert y que fue adaptada al modelo SERVQUAL y sus dimensiones, en una muestra de 81 beneficiarios habitantes de Costa Rica, los resultados confirmaron una relación causal entre la calidad del servicio y la satisfacción, la relación es significativa.

Este antecedente es importante para la investigación porque tuvo un aporte en el uso de ecuaciones estructurales teniendo un instrumento para la recolección que se aplica a calidad del servicio, comprobando su asociación.

Villa et al. (2018) en su investigación: Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. Facultad de Administración de Empresas. Riobamba, Chimborazo (Ecuador), busco calcular o estimar la calidad de las atenciones públicas que suministran las organizaciones con la satisfacción que se presenta en los beneficiarios. Para demostrar las resultas, se efectuó una investigación bajo un bosquejo práctico con una muestra de población de 2.378 habitantes y el instrumento aplicado fue bajo la cogida de los datos que se perpetró con la encuesta. Por lo que los principales hallazgos fueron que accedió generar un estudio de una escala de servicios, comprobándose que actualmente mejoró en un 55% en el grupo de estudio.

Este estudio resulta importante para la investigación porque aportó con resultados acerca de la variable satisfacción del beneficiario, porque se percibió la satisfacción en un nivel excelente en un 90.96%.

Rocca (2018) en su investigación Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público Municipalidad de Berisso (Argentina). El nivel fue exploratorio y tuvo una

naturaleza cuantitativa, del mismo modo se empleó una muestra de 249 beneficiarios. Se tuvo que calcular la satisfacción del beneficiario a través de interrogaciones en el SERVQUAL. Encontramos que la capacidad de respuesta fue el factor más trascendental para los beneficiarios.

Este antecedente aportó a esta investigación porque sus resultados están dirigidos a la satisfacción del habitante en correlación a su gobierno local y a las medidas públicas que aquellos tomen ya que la técnica de cogida de datos este guiado con el modelo SERVQUAL.

Blackman et al. (2020); en el artículo: “La política pública frente al Covid-19: Recomendaciones para América Latina y el Caribe”, Washington, D.C, 2020. Divulgado en la Revista del BID, tuvo como objetivo contender las iniciativas de política gubernamental y así suministrar materias primas de discusiones para las jefaturas del territorio. La metodología: El método de estudio fue el descriptivo para ello se utilizó documentos. Las resultas fueron: La región ahora paga un promedio de más de 700 puntos esenciales en préstamos extranjeros. Pero incluso aquí hay diferencias significativas entre las naciones del territorio. Algunos países tienen acceso al mercado internacional a precios más altos, pero "razonables" (Perú, Panamá, Colombia, Chile, Brasil), entre tanto que terceros poseen costos muy altos y no son una iniciativa viable (Venezuela, El Salvador, Costa Rica, Ecuador Argentina). En síntesis, en el período del COVID 19 se realizaron intervenciones para evitar quiebras y minimizar los despidos de trabajadores formales, además de brindar asistencia a poblaciones vulnerables.

Estos resultados aportaron a este estudio porque fueron políticas públicas internacionales gestionadas por el BID en apoyo a las regiones vulnerables.

Méndez (2022); en la tesis de maestro titulado: Análisis del Cambio de la Política Pública de TIC en Ecuador: desde la Agenda Nacional de Conectividad formulada en el 2022, donde el objetivo consistió en analizar las políticas públicas en las TIC que principian en el 2018 en el Ecuador aprobado constitucionalmente. Se utilizó la metodología de grafos. Los resultados fueron: La red de política gubernamental se forma alrededor de la idea programada para que el país intervenga en la accesibilidad a las TIC de los pobladores. Se concluye que en tiempos de pandemia el desarrollo de las TIC fue exponencial porque fueron las plataformas virtuales más utilizadas. Entre los hallazgos relevantes se tuvo también el hacer visible el hecho de que el proceso de cambio político es muy sensible al contexto

político. Esto se debe a que en un momento dado el equilibrio de poder cambia, abriendo una ventana de oportunidad para actores que en un momento dado no tenían posibilidad de ejercer influencia para lograr sus objetivos. La agenda puede posicionarse en lugar de excluir el resultado esperado de la política.

Este antecedente fue de aporte porque las políticas públicas internacionales en tiempos de COVID 19 se dirigieron a través de las TIC que fueron los más utilizados a raíz del confinamiento en todo el mundo.

Y en los antecedentes nacionales se tiene a Ortiz (2021) en la tesis titulada: Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María. El objetivo identificó cómo el nivel de satisfacción que percibe el usuario está en relación a la prestación de servicios, en su calidad. La metodología usada fue de diseño relacional-descriptivo, de tipo básico, empleándose la técnica de encuesta y una muestra de 86 usuarios voluntarios. Concluyendo que ambas variables de estudio se relaciona de manera significativa en el Municipio aludido del mismo modo, y se indica que el 55.8% de los beneficiarios determino un nivel promedio sobre la calidad de los servicios.

Este antecedente es importante porque demostró que la prestación de servicios en su calidad se correlaciona de modo significativo con la satisfacción de los beneficiarios en períodos de pandemia en el Municipio mencionado.

Guillermo (2018) en la tesis titulada “Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018”, Perú, 2018, se tuvo como objetivo asociar la variable calidad con satisfacción. Metodológicamente fue de tipo social - básico y diseño transeccional correlacional, se utilizó dos cuestionarios, siendo la muestra 120 beneficiarios, concluyéndose que la correlación entre las variables estudiadas es de excelente nivel.

Este antecedente es importante para la investigación porque aporta con el conocimiento del comportamiento de la variable satisfacción del usuario

Martinez (2018) en la tesis titulada: “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018.”, Perú, 2018. Se tuvo como objetivo comprobar si se asocia la calidad y satisfacción relacionada al usuario. La metodología fue de diseño relacional, de tipo básico, siendo la muestra 78 usuarios del

Municipio ya mencionado. Alcanzando un resultado donde las variables de estudio se asocian de manera significativa y se tuvo un valor positivo de $r = 0.624$.

Este antecedente fue importante para la investigación porque tiene referencia en relación a la satisfacción del usuario investigada en el Municipio de la Tinguña.

Poma (2020) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019”. Tesis doctoral realizada en la UCV. El objetivo de estudio fue verificar si las variables investigadas se asocian en la municipalidad de Chilca y El Tambo. La metodología usada fue de nivel descriptivo, diseño relacional, de naturaleza cuantitativa, muestra de 25 usuarios de las municipalidades de El Tambo y Chilca, sus resultados fueron; para Chilca, con un grado de importancia del cinco por ciento relaciones positivas muy fuertes y para El Tambo una relación positiva muy fuerte, con un grado de importancia del cinco por ciento. Concluyendo que se ha demostrado la asociación entre calidad y satisfacción.

Este antecedente fue importante para la investigación porque tiene un aporte en referencia a satisfacción del usuario habiendo encontrado que existe relación de manera directa e importante con la calidad y satisfacción usuario, en donde toda política pública debería de estar orientada a encumbrar la eficacia del servicio.

Torres (2020) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash 2020” – Lima, Perú, 2020. Donde el objetivo fue establecer la relación entre las variables de estudio. El método usado es el científico, de tipo básico, naturaleza cuantitativa y diseño correlacional, la técnica es la encuesta con 2 cuestionarios, aplicado a una muestra de 150 usuarios que asistieron al Municipio mencionado. Los resultados comprobaron que la relación en la calidad y la satisfacción fue directa y significativa. Concluyendo que la satisfacción del usuario es determinada por el servicio de calidad que se ofrece el Municipio mencionado.

Este antecedente fue importante para la investigación porque aportó con resultados acerca de satisfacción del usuario habiendo encontrado una correlación de manera directa con la calidad del servicio.

Jaramillo y López (2021); en el artículo: Políticas para combatir la pandemia de COVID-19, Perú, 2021, de la Revista Documentos para la investigación: Salud y nutrición, tuvo como objetivo verificar instrucciones para afrontar de modo excelente este tipo de

shocks. La metodología: Se empleó el método de carácter científica conformado por 4 segmentos, el primero la formulación del problema, el segundo esbozo de las hipótesis, el tercero, la comprobación de las hipótesis y cuatro la conclusión. Del mismo modo, se manejó el método documental descriptivo de textos y bibliografías referentes al tema de estudio. Las resultas fueron: según IEP el 75% de los pobladores es que piensan de que el crecimiento de la pandemia es por la conducta irresponsable de los habitantes del Perú. En promedio hubo un 82% en las salidas a tiendas el 60% a tiendas de abarrotes y boticas, de 73% a parques, de 82% a estaciones de tránsito y de 72% a centros laborales. Conclusión: se deben plantear políticas de mejora para que los pobladores cambien de actitud de manera responsable.

Esta investigación aportó con los resultados que se tuvo a la encuesta realizado por IEP en el mes de mayo del 2020 y el comportamiento del ciudadano a raíz de las políticas públicas dictadas por el Estado por el COVID-19.

Herrera (2022); en la tesis titulada: “Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2015-2020”, Perú, 2022. [Tesis de maestría] en el CAEN, 2022. Cuyo objetivo fue: comprobar de qué manera la gestión pública afecta el desarrollo local La metodología: Tipo básico, diseño explicativo, método científico. La investigación esbozada fue de naturaleza cuantitativa la muestra fue de 244 individuos. Los resultados demostraron que la gestión pública afecta de manera significativa al desarrollo local. Conclusión: la gestión pública afecta significativamente al desarrollo en el Municipio de Chaclacayo.

Esta tesis aportó a esta investigación al presentar resultados de política pública con el efecto que tuvo en épocas de COVID 19 en el progreso local.

La base teórica de Políticas Públicas (durante la pandemia COVID- 19), define políticas públicas como el conjunto de procedimientos de conceptualización de problemas, la disputa de las opciones crecidamente convenientes para la solución de las dificultades o inconvenientes tomando decisiones pertinentes. Toda administración o manejo de carácter público posee un componente de retribución pública de patrimonios, a lo que correspondemos ensanchar la insuficiencia de que esa retribución lo sea de modo eficaz, claro y representativa (Fundación democracia y gobierno local, 2012).

Las políticas públicas engloban un concepto claro, que se atribuye y nace de la problemática social, estallando en una retribución para la mejora de la sociedad, insertando

además márgenes de solución oportuna, basándose en la realidad que afecta cierta jurisdicción de una población, y contribuye a un mejor desarrollo local, en función a su sostenibilidad aplicada, asimismo, las políticas públicas constituyen un instrumento de control social que son forjados en el contenido de la modernidad, definiendo la manera de actuar sobre un asunto de carácter o interés público (Fundación democracia y gobierno local, 2012).

Díaz y Leguía (2014) quien ha desarrollado y empleado esta doctrina o dogmática, en América Latina, discurre a la política estatal como el inicio del examen de la sección gubernamental. Hay que tener en consideración que no todo lo que se estipula como estatal es expresado en manejos públicos, estas consiguen ser estimadas como la primordial avenencia del sector oficial, con finalidades descriptivos como de operación. Conceptualiza, dichas políticas gubernamentales como secuencias de operación y salidas de informaciones correlacionados con una meta estatal sumamente definida de modo democrática; estos son desplegados por el estado, y asiduamente, con la colaboración de la colectividad y el sector particular.

Las políticas públicas destacan conceptos en donde autores consideran, que, las políticas públicas o estatales como otros la denominan, constituyen un inicio en la impartición de medidas de un Gobierno Central, sin embargo, otros consideran que las políticas estatales son meras secuencias de operación y no un inicio, que generalmente despliega un estado, las cuales seguidamente estas se coadyuvan y se enlazan con la participación eficaz de la población (Díaz & Leguía, 2014).

En un sentido más acotado, según Alza (2013) las políticas públicas son definitivamente los procedimientos de carácter decisorio que le facilita al País en todo tipo de gobernabilidad solucionar las dificultades estatales u originar los contextos públicos o crear las circunstancias para ser solucionados. Se comprende por dificultades oficiales o estatales a los inconvenientes que sufren los pobladores de manera personal o particular o de forma colectiva, como es los inconvenientes de salubridad, de violencia ciudadana, etc.

La manera en cómo las políticas públicas se desenvuelven en la sociedad, resulta determinadamente una secuencia de decisiones y medidas que coadyuvan al estado en su ideal para remediar la problemática latente en una sociedad, y a la vez iniciar contextos para ser resueltos previamente. Sabemos que las realidades estatales son circunstancias que

afectan a cierto número de población, ya sea por los diferentes temas que puedan aquejar a manera individual, o de manera colectiva, según esta se presente (Alza, 2013).

Frente a este contexto problemático de carácter público, de acuerdo con el autor, el país tiene la responsabilidad de decidir, y cuya fortaleza estatal y jurisdicción le accedan a requerir que se efectúen en la situación con el fin de hacer respetar sus derechos. Las metas de estos procedimientos será alcanzar a puntos decisorios, sobre las finalidades y fines que desean alcanzar para solucionar las dificultades públicas y la estrategia de mediación estatal, para solucionar las dificultades junto con la colectividad. Por ello debemos de tener en consideración de manera seria y responsable de todo lo mencionado que se trata de una correlación entre la gestión y el manejo público; son 2 procedimientos de características propias e inherentes, y desde el punto de vista técnico muy valiosos, entonces podemos deducir que siempre irán juntos (Díaz y Leguía, 2014).

Una organización escueta y doctrinaria que plantea (Alza 2013) para el entendimiento de este tratadista, la política pública es la que debe poseer una comprensión que en todo caso es la táctica en sí misma y debe considerarse como si fuera una dificultad centralizada, la cual se soluciona en un tiempo y espacio establecido.

Análoga a la conceptualización anterior es la de Mariñez y Garza (2009) pues los estudiosos piensan similarmente y mencionan que una política pública es un ligado grupo de actividades encaminadas a hacer metas prevalecidos por la sociedad o solucionar dificultades oficiales. Estas actividades deben ser conceptualizadas en congruencia con el Estado.

La disertación alcanzada por los autores contiene cierta semejanza en opinión sobre el concepto que dirige las políticas públicas, la misma que se encuentra acertada en todo extremo, pues injiere en que estas constituyen un conjunto de acciones cuyo principal objetivo es lograr la solución de la problemática vigente en la sociedad. Cabe mencionar de dichas acciones deben ir de la mano con los sujetos intervinientes, Estado y sociedad.

Para una comprensión crecidamente escueta y constituido de los manejos públicos, de semejantes investigaciones piensan que los manejos públicos poseen períodos que ajustan una duración. Alza (2013) menciona que los ciclos se muestran en un encadenamiento establecido, como consecuencia de que los procedimientos de carácter decisorio de los manejos estatales son procedimientos complicados y emprendedores donde coexisten varios

procedimientos al mismo período, estos períodos consiguen trasponerse entre sí. Entre los períodos se hallan la fase de breviarío, el esbozo, ejecución y valoración de la destreza.

Inicialmente se halla la fase de agenda, que se verifica con una dificultad importante, por lo que el Estado debe dar la solución. Sin embargo, hay autores que señalan que no hay dependencia con lo que está en condiciones de realizar la gestión pública, no obstante resolver sí es trabajo de la administración estatal considerándolos entre sus elementos (Díaz y Leguía, 2014).

La subsiguiente fase es la de bosquejo, en este período se decide cómo se va a ordenar el régimen o la estructura organizativa que arreglará el inconveniente público. Y, definitivamente, la valoración quiere decir valorar si las actividades que se han confeccionado en la táctica para arreglar el inconveniente poseen la resulta que se espera, si se han logrado las finalidades o los objetivos (Díaz y Leguía, 2014).

Las políticas públicas poseen ciertas fases para el desarrollo de las mismas, como mencionaban la fase agenda es cuando se identifica la realidad problemática y comienza el reto de poder solucionarlo satisfactoriamente, seguidamente la fase de bosquejo donde se planifica la estructura organizativa para poder lograr solucionarlo planteando alternativas de solución de esta manera lograr subsanar, remediar los problemas hallados y finalmente se realiza la valoración que prácticamente es una evaluación de cómo es que se llevaron a cabo los procesos y si hay formas de mejorarlo (Díaz y Leguía, 2014).

Sobre lo tratado, debería tenerse en cuenta la tradición en la concepción de lo que significa las políticas públicas, así como el progreso tecnológico relacionado a la información y comunicación, sabiendo que ello ha ayudado a una dificultad de estas definiciones. Para el mencionado estudio las variaciones han originado facilidades en la administración endógena del Estado. Así, rotula que la cavilación sobre el sector público se está centralizando en sus salidas de informaciones, pero esta avanza, de manera lenta. (Lahera, 2008)

Si bien es cierto que en la actualidad se vive en una colectividad en que la técnica es una parte fundamental en nuestras vidas, por ello se afirma que las políticas públicas están muy ligadas a esta, ya que sin el apoyo de este recurso digital no se hubiera logrado resultados eficientes. Como bien sabemos las políticas públicas buscan metas de interés de la ciudadanía y ser un resultado de un conjunto de procedimientos que involucra el uso de

un método para de esta manera estar seguros de que el camino elegido para resolver el problema sea el indicado, por ende es fundamental el uso de la tecnología para lograr un trabajo gubernativo, tanto interiormente como exteriormente del régimen estatal logrando cubrir aspectos fundamentales en la sociedad tales como: la efectividad la racionalidad , la efectividad y la inclusión teniendo un uso sostenido de los recursos públicos así como la cooperación activa de la población, y de esta manera lograr erradicar el origen de los problemas sociales (Lahera, 2008).

La ambigüedad del término de políticas públicas, realzo su conceptualización gracias al desarrollo tecnológico, el cual fue enlazado con la información y comunicación en la colectividad de una sociedad, pues ha coadyuvado a la mejora de una definición más acertada en el término, por lo que ahora se tiene un panorama más claro sobre la necesidad de atender con mayor eficacia una problemática que aqueja cierta jurisdicción, por lo que el Estado se ve más facilitado en su administración, por ende estas nuevas definiciones se van uniformizando de manera centralizada, no obstante esta aún tiene una aceptación lenta en su aplicación (Lahera, 2008).

Se define que las políticas públicas adoptadas para la COVID-19, están relacionadas a garantizar los sistemas de protección al ciudadano. Ya que deriva de dar una respuesta de política pública coordinada entre el Gobierno Central y sus dependencias, es decir trabajar de la mano con el Gobierno Regional y las municipalidades, y así evitar la crisis, teniendo accesibilidad a las atenciones de sanidad, seguridad de ocupación, generalmente a la población vulnerable, pero sin desestimar al resto de pobladores. Tomar dichas medidas coadyuvan a obviar la indigencia, la falta de empleo, pues con ello se tendrá estabilidad económica y una apresurada recuperación (Nogueira1, 2021).

La definición o conceptualización de programación táctica y reflexión vital se consigue examinar, para finalidades de carácter o de peculiaridad práctica, por medio de la funcionabilidad y propiedades de las 3 escalas o grados que particularizan el diseño y realización de toda política pública. Estas tres escalas son: el estratégico, el programador y el operante (Ortegón, 2008).

El nivel estratégico es aquel nivel de clase o condición macro en el que se conceptualiza la visión nación, y sus habilidades céntricas. Se establecen en esta escala las inmensas primacías de propiedad de contexto a nivel nacional; sobrelleva una ojeada de

plazo largo; esboza los fines de carácter general del progreso o perfeccionamiento del ordenamiento económico, social, geográfica y local; conceptualiza las zonas tácticas; pesquisa el consentimiento con las remanentes direcciones; comprueba los bienes de carácter estratégico que los manejos de carácter político anhela proporcionar o dar; implica a garantes de alta trayectoria administrativa y, en concluyente, irradia las opiniones céntricas de la alocución política y los trabajos de gobierno (Ortegón, 2008).

Ortegón (2008) en esta escala de ligazón de carácter organizacional se hace mediante instituciones o sucursales, las cuales simbolizan una ordenación organizativa alta que tiende a encontrarse gobernada por nociones, como: El apartamiento efectivo entre los adeudos de tarea estratégica ubicadas en la escala política y las de tarea activa de tipo tecnológico, un préstamo bancario de las sucursales, academias o gobiernos mediante pactos presupuestales ligados al desempeño de objetivos, todo correlacionados con la planificación gubernamental y coexistencia de servicios de control endógeno y exógeno relacionado a las auditorías de idiosincrasia jurisprudencial y económico.

El nivel programático, según Ortegón (2008) el nivel programático de la política es de clase meso. Aquí se traza un enfoque de programa y su papel es fundamental para alcanzar la unificación entre el nivel de disposición nacional y los que proceden en la escala estratégica local; su institución es básica para alcanzar la coherencia de trabajos, fundamentalmente las de particularidad interdisciplinario, o colateral, como es el hecho de las políticas sociales, financieras, geográficas, ambientales y las de erudición, conjunto de técnicas y descubrimiento de recursos hídricos. La acción y ajuste del esbozo burócrata institucional en este grado estratégico es importantes para el logro de las finalidades a nivel nacional de conseguir el acomodo geográfico para el libre juego de oferta y demanda.

Relacionado a la organización se piensan como procedimientos como un grupo ligado abierto y hacendoso donde debe mirarse el activo perfeccionamiento de metas de los actores que entran en el esbozo y realización de la política, en el interior de un procedimiento de asimilación cognoscitiva y de informaciones para el mejoramiento y desarrollo (nivel táctico).

El nivel operativo, según Ortegón (2008) es de nivel micro. En este nivel debemos tener en consideración de que se trata de realizar con preferencia en el perímetro local y sus faenas o planes poseen una dimensión en el tiempo de plazo corto. La finalidad de carácter

táctico instrumental reside en indagar el consentimiento y la coherencia entre la gestión local y los actores implicados con los sub regímenes altos. Aquí las metas o los fines son crecidamente delimitados y la financiación de los propios posee una gran subordinación del caudal presupuestal de todo el país, impuestos o privilegios, dados los insuficientes caudales propios. El control de actividades laborales se determina por intermedio de índices operacionales. El plan, en esta escala, es el foco centralizado de progreso y la administración operativa de la política, todo esto está definido dentro del perímetro del director o gerente municipal. Es necesario aclarar que la noción de operativo no se vincula de modo exclusivo a lo local sino a las acciones de cumplimiento, de elaboración y ejercicio de la política.

El anterior punto de vista de carácter metódico trata en todo momento o en todo instante de constituir lo tecnológico-político en la administración de las políticas oficiales con basamento en las fortalezas de la institución, eso sí por intermedio de la correlación o asociación de un conjunto de instituciones, de modo vertical, plano y colateral; asimismo establece la complicación de elementos que median en la realización y valoración de las políticas y alimentando reiteradamente los procedimientos en las diferentes jerarquías de la organización (Ortegón, 2008).

El ciclo Deming: PDCA, de conformidad a la Fundación democracia y gobierno local (2012) Para esbozar políticas públicas y subsiguientemente realizarla, es importante tener un proyecto de carácter laboral que se pueda comprender de modo fácil por todas las personas, que sin grandiosos obstáculos consienta reubicar a la imaginación de los componentes del Municipio un bosquejo fácil en el quehacer cotidiano.

El ciclo PDCA o asimismo denominado rueda de Deming, es la realización de un procedimiento razonable y básico de enfrentar el modo de realizar las cosas, con el fin de un mejoramiento incesante de las resultas logradas.

Definitivamente, para efectuar todo tipo de cosas en primer lugar se debe conocer lo que se quiere realizar y la manera de consumarlo. A continuidad, nos ponemos a elaborar, y comprobando previamente las resultas derivadas, para de esa manera conocer y verificar si hemos logrado lo que en un inicio nos propusimos. Y en base a lo mencionado estaremos en condiciones de valorar si lo que hemos realizado es lo conveniente, o en todo caso se hubiera materializado de una mejor manera, en cuyo caso retornaremos a actuar asimilando de los deslices ejecutados (Fundación democracia y gobierno local, 2012). Como se puede ver:

Plan (planificar). Se debe establecer el recojo de los domicilios de restos compactos urbanos diariamente. Se prueba que coexiste depósito presupuestal y que legítimamente se congregan todos los requerimientos legales pedidos (Fundación democracia y gobierno local, 2012).

Do (Hacer). Se realiza el contrato con el representante del servicio de recojo de desperdicios, y el igual se inicia con la realización de la contratación, acopiando la basura cotidianamente (Fundación democracia y gobierno local, 2012).

Check (Comprobar). Se ejecutarán sondeos estadísticos (encuestas), para verificar si hay complacencia por los beneficiarios del servicio, y de diferentes cálculos de idiosincrasia objetiva para obtener las informaciones de las resultas conseguidas, determinándose de esa manera de modo serio y responsable el acatamiento de los objetivos que en un inicio se estableció (Fundación democracia y gobierno local, 2012).

Act (Actuar). De la misma manera se consigue usar otros modelos de contenedores crecidamente en silencio, que esgrimen o usan regímenes que ahorran la labor de operarios, contenedores o camiones de la municipalidad con diferente tonelaje en la orientación de crear positiva la ecuación: ahorro de costos/mejora en la dación del servicio (Fundación democracia y gobierno local, 2012).

Para el dimensionamiento, enfoque y uso de recursos científicos, el inicial elemento fundamental para el mejoramiento es entender que la pandemia plantea un desafío complicado de escala histórica, no solo a la nación, sino al gobierno y dos ministerios, así como a la nación. Debido a su complejidad, no se consigue confiar en la capacidad técnica actual del Gobierno por sí solas, ni se puede suponer que la contribución del sector médico será suficiente. Son muchos los recursos técnicos y científicos de diversos campos (Jaramillo y López, 2021).

Asimismo, es necesario crear un marco legal que permita a las autoridades públicas responder a esta situación y reorganizar sus métodos de trabajo. Así, luego de entender la magnitud y complejidad de la crisis, y a pesar de que han pasado meses desde su ocurrencia, urge la necesidad de convocar, coordinar y clarificar la competencia de las distintas instituciones del Estado. Sigue siendo esencial contar con los mejores expertos en campos relevantes, expertos de diversas industrias y la experiencia de más alto perfil del sector estatal y particular. Igualmente, transcendental para un punto de vista científico eficiente es

la importancia de actualizar la condición del Estado hacia sus poblaciones (Jaramillo & López, 2021).

Como se señaló anteriormente, creemos que la posición del gobierno es fundamentalmente paternalista y culpa a sus ciudadanos por no pagar sus deudas. Este punto de vista es desacertado. Por lo que debe criticarse de la óptica ética. Las naciones con respuestas más claras y exitosas se caracterizan por un acercamiento más equilibrado a la ciudadanía, basado en la transparencia, la comunicación fluida y el llamado al compromiso y a la obligación (Jaramillo y López, 2021).

Entre las dimensiones de Políticas Públicas para Covid-19, se tiene en primer lugar el conocimiento de la normatividad. El D.S. N° 044-2020-PCM (El Peruano, 2020), en su art. 1 prescribe la declaración del Estado de Emergencia Nacional por el término de 15 días, y ordena el encierro social y obligatoriamente, por las peligrosas situaciones que perturban la existencia del país a emanación del brote del COVID-19. El D.S. N.º 008-2020-PCM. (El Peruano 2020), en su artículo. inc 2) del numeral 1) del art. 2º dispone Declarar en Emergencia Sanitaria en todo el país por el término de 90 días, dictando actos preventivos y vigilancia para impedir la difusión del COVID-19. El Decreto de Urgencia N° 033-2020 (Peruano D. E., 2020), Establece en su numeral 2.1 del art. 2º que se autorice a los Municipios excepcionalmente en el año fiscal 2020 perpetrar la compra y repartimiento de bienes de inicial insuficiencia de la canasta de la familia en beneficio de los pobladores en su contexto de fragilidad, en el cuadro de la urgencia de sanidad por el COVID-19.

El Decreto de Urgencia N° 079-2020 (El peruano, 2020), establece en su numeral 1) del artículo 3º, otorgar excepcionalmente el subsidio económico en especie en beneficio de los individuos naturales y personas jurídicas acreditadas para facilitar el servicio de envío terrestre de individuos de espacio provincial en el gobierno de 26 Municipios de autoridad Provincial incluyendo al Municipio de Huancayo, con el fin de avalar la continuación del servicio en contextos de ser asequibles, seguridad y sanidad para los pobladores.

El Decreto Supremo N°099-2020-EF (peruano, 2020), se modifica los procesos para el acatamiento de objetivos, y la concesión de recursos de la programación de alicientes al mejoramiento de la Gestión del Municipio del 2020 aceptados por el art. 1º del D.S. N° 362-2019-EF, y el MINSA, y demás Ministerios, tanto del Ambiente como de Producción establece las líneas regulatorias la función de los mercados de venta de bienes, para prevenir

el COVID-19, que se implementó por las municipalidades tanto locales como provinciales, con la colaboración y la asistencia de los mencionados Ministerios.

La Resolución Ministerial N° 363-2020-SA-MINSA (El Peruano, 2020), en su artículo 1° se aprueba el Documento técnico: Plan de Salud mental en el contexto COVID-19 Perú 2020-2021 que posee como fin suscitar la felicidad de los pobladores peruanos, mediante la atención de la sanidad psicológica en la situación del COVID-19.

La Resolución Ministerial N° 385-2020-MTC/01 (El Peruano, 2020), norma que establece en su artículo 2° los castigos por falta de cumplimiento de las líneas preventivas del COVID-19, en la dación de la atención de transporte por tierra; y en su primera disposición complementaria final precisa entre otros puntos que los gobiernos locales deben realizar el control para comprobar el acatamiento de las disposiciones predichas en las concernientes formalidades para prevenir el COVID-19 aprobado por el MTC.

El Decreto de Alcaldía N° 005-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), en su artículo 1°, dispone el cumplimiento del D.S. N° 008-2020-SA declarando Urgencia Sanitaria en todo el país por el término de 90 días calendarios y establece medios preventivos del COVID-19 con el fin de disminuir situaciones de riesgos elevados para la salud y la vida de nuestras poblaciones, y dispone medios preventivos para obviar su difusión.

La Resolución de Gerencia Municipal N° 195-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), en su artículo 1°, Aprueba el “El plan de trabajo para la entrega y distribución de las canastas familiares a los favorecidos en el cuadro de la urgencia en todo el país por el COVID-19, para su realización y puesta en práctica.

Resolución de Alcaldía N° 326-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), a través de su artículo 1° se aprueba la negociación de modo directo para la compra de carburantes para la Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPH, en el cuadro del DS N° 079-2020, por el valor de S/. 2'342.496.00 soles, respecto al subsidio en especie (COMBUSTIBLE) con la finalidad de avalar la continuación del servicio en contextos asequibles, seguridad y sanidad para toda la población.

Resolución de Alcaldía N° 214-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), mediante su artículo 1° dispone Aprobar las 14 planificaciones de guardia e inspección del COVID-19 para los Mercados del distrito de Huancayo conforme lo

describe en el detalle que anexa, incorporando además planes para el uso de área estacional capacitado para la comercialización de suministros en Huancayo.

La Ordenanza Municipal N° 668-MPH/CM (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2021), establece a través de su artículo 1°, Declarar prioritariamente en la Provincia de Huancayo las políticas articuladas de atención integral a la Salud Mental de conformidad a los establecido por el MINSA y sectores de salud, incorporando dichas políticas al Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2017-2024 promover la accesibilidad de pobladores a los cuidados de sanidad.

La Ordenanza Municipal N° 648-MPH/CM (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), a través de su artículo 1° se aprueba el estatuto de sanidad para reanudar el Servicio de Transporte Público Urbano en todos los modos en Huancayo con la finalidad de advertir el COVID-19, incorporando sanciones al CUISA por el incumplimiento de dicho reglamento señalado.

En relación con el conocimiento de recursos asignados, en el contexto de urgencia del país por la presencia del COVID-19 en nuestro país y especialmente en las municipalidades provinciales de toda la nación, se tenía como gasto el monto de S/153 millones para el enfrentamiento de la crisis de salud, sin embargo, de acuerdo con las investigaciones periodísticas se identificó que existen varios municipios que reconocen un bajo cumplimiento del presupuesto de estos caudales. El dinero presupuestal Covid-19 está en condiciones de invertir, de acuerdo con el MEF, en medidas preventivas e impedimento del virus; lavado, esterilización y seguridad; inspección en áreas públicas como centros comerciales; adquisición de canastas de provisiones para familias vulnerables, y combustible para el transporte. Y al municipio de Huancayo le fue concedido un monto de S/4.093.558 (Regional, 2020).

El Conocimiento de la organización del trabajo remoto, solamente deben concurrir al centro de trabajo el personal mínimo que accedan la dación de productos fundamentales determinados en el D.S. N° 008-2021-PCM (Gobierno Peruano, 2020).

De conformidad a la norma que motivo la aprobación de dichos dispositivos legales sobre el contexto de la Emergencia Sanitaria Nacional –COVID-19, se debe comprimir al mínimo la cuantía de mano de obra estatal en el centro laboral. El departamento de mano de obra, en coligación con las gerencias orgánicas, deben verificar al equipo minúsculo de

trabajadores que por sus tipos de trabajo deben continuar asistiendo al centro laboral, todo ello para poder reiniciar las labores de manera progresiva priorizando el trabajo remoto.

El Municipio huancaíno con fecha 10.06.2021 emite la Resolución de Gerencia Municipal N° 202-2020-MPH/GM, en donde establece en su artículo 1° aprobar la Directiva N° 001.2020-MPH-GA-SGGRH de Regreso Progresivo a las acciones de trabajo, trabajo presencial y medios de sanidad en la MPH, priorizando aun el trabajo remoto.

En relación a la variable satisfacción del usuario, se define como las emociones de bienestar y prosperidad del consumidor cuando el abastecedor del servicio compensa sus expectativas. En el diccionario de España, la satisfacción del consumidor lo conceptualizan o lo definen literalmente como una resistencia cognoscitiva y afectuosa ante un suceso de servicio a plazo largo (Rocca, 2018).

De manera intencional se ha considerado a la satisfacción del usuario como un dispositivo tremendamente meritorio para que una empresa este calificada como competidor, asimismo, la nobleza de por vida del usuario con el servicio dado pende de su satisfacción también, la calidad del servicio se ha reconocido como habilidad fundamental para mejorar grado satisfactorio del usuario, por ello, la satisfacción del usuario posee una influencia positiva en el propósito de recompra del comprador.(Haro et al, 2016).

Cabe resaltar que los servicios de calidad que ofrece una empresa o institución constituye un pilar fundamental para lograr que el usuario esté satisfecho, en varios estudios respecto a la calidad de servicio que se ofrece en un municipio, se evidencio como resultado que la mayoría de usuarios están insatisfechos en relación a la calidad recogida en el servicio, esto debido a la poca gestión de planificación de estrategias así como la gestión de manejos públicos que mejora la efectividad al momento de atender una solicitud del usuario.

Emplear una estrategia en la cual permita tener conocer el nivel en el que el usuario tenga satisfacción respecto al servicio que se ofrece constituye una herramienta fundamental para poder tener una visión panorámica, así como también realizar una evaluación de la gestión de planificación de estrategias empleadas en la atención al usuario para lograr tomar decisiones acertadas y aumentar la eficiencia plasmada al momento de atender a un usuario, pues de esta manera el usuario también se sentirá valorado y por ende existirá una satisfacción por la calidad de producto entregado por parte del usuario.

De acuerdo a Haro, Córdova, & Chong (2016) mencionamos el Modelo KANO, para medir la satisfacción del usuario en dependencia totalmente de capacidad organizativa con carácter empresarial para causar el servicio o el bien, partiendo de que no todos los rasgos del fruto o servicio causan la propia complacencia del cliente, sin embargo, ciertas de estas producen más fielmente cada vez que hacen una superior contribución. A continuidad, se explica estos rasgos en conjuntos ligados (Haro et al, 2016).

Las características-requisitos básicos, es una función del beneficio que el consumidor piensa esencial. No acrecientan la complacencia del consumidor, pero provocan una gran falta de satisfacción si no se ofrecen.

Particularidades - obligaciones de desempeño, son particularidades del fruto acrecientan de manera proporcional la complacencia del consumidor. Cuantas más funciones agregue u ofrezca, más felices estarán sus clientes.

Rasgos - exigencias de deleite, son las cualidades que nuestros consumidores no vienen esperando y originan una creciente complacencia. No se esperan y no causarán insatisfacción si no se proporcionan.

Y el segundo modelo es la Matriz Importancia-Resultado, que admite verificar elementos que consiguen ser analizados en el interior de la complacencia apreciada y expectativas potenciales del mercado objetivo descritos por cuadrantes: (Haro, Córdova, & Chong, 2016)

En primer lugar, la imagen fuerte, que son atributos importantes de alto rendimiento para el mercado objetivo donde la clasificación debe centrarse en el mantenimiento y la mejora.

Seguido de las debilidades, que son caracteres de ocupación deficiente que son atractivos para el mercado objetivo y la clasificación debe enfocarse en el mejoramiento.

También las falsas dificultades, que son caracteres de bajo rendimiento que no son atractivos para los mercados objetivo donde las empresas priorizan y desperdician recursos.

Y las falsas potencias que son particularidades de alto rendimiento que no son atractivos para el mercado objetivo, lo que permite a las organizaciones mantener su nivel sin hacer nada esencial para la satisfacción final de sus consumidores.

Entre las dimensiones Satisfacción del usuario, se considera en primer lugar: Elementos Tangibles, relacionado con las oficinas físicas, el dispositivo, la fuerza laboral y las materias de correspondencia (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).

También a la fiabilidad, que es esencial otorgar una atención de modo correcto desde el inicio; de manera seria y responsable dar el servicio ofrecido de modo seguro, confidencial y cuidadosamente.

Otra dimensión es la Capacidad de respuesta, que es tener disposición a apoyar al usuario y dar una administración rápida (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).

También a la seguridad ya que a conducta de los representantes transmite certeza a los usuarios. El discernimiento y la consideración aparecieron por parte de los representantes y sus destrezas para mover la validez y la confianza (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).

Otra dimensión es la empatía, en cuanto a la capacidad de dar una consideración personalizada y el afán de que el personal esté a la altura de las insuficiencias de las clientelas (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).

Finalmente, se define la administración pública municipal como la forma el vinculado grupo de subordinaciones y entidades que forman el componente administrativo de la alcaldía del municipio y cuyos trabajos poseen como objetivo el cumplimiento de los manejos políticos, haciendo cumplir con las metas de la gobernabilidad, tal como contienen la legislación del Estado (Castillo, 2004).

El Bienestar Social, como el contexto logrado por la persona al poseer la accesibilidad a una sucesión de provechos que le consientan conservar un grado de existencia de calidad, donde su insuficiencia es dada o proporcionada en todo instante; desde el enfoque social esta palabra es más extenso que la simple seguridad social (Lahera, 2008).

Y se formula como hipótesis general: H_i : Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022. H_o : las políticas públicas durante la pandemia covid-19 no inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022.

Y como hipótesis específicas: Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la

Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022. las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

En primer lugar, el tipo de estudio fue básico, según el enfoque es cuantitativa, según el nivel de profundidad o alcance es correlacional-descriptivo y según el momento en el que se efectuó la cogida de los datos es de corte transversal.

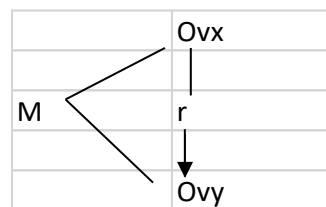
En el estudio se utilizó como métodos específicos los que siguen

- 1) Descriptivo. Donde se presentó los resultados organizadamente de cada una de las variables en frecuencias y porcentajes (Tamayo, 2000).
- 2) Análisis - Síntesis: Mediante el análisis se desgregó todos los datos y la información bibliográfica para luego realizar la síntesis en las conclusiones arribadas (Tamayo, 2000).
- 3) Método Inductivo. Partiendo de los individual a lo general, mediante hipótesis y demostraciones y pruebas de estas (Palomino et al,2015).
- 4) El método deductivo. Consiste en sacar conclusiones basadas en suposiciones que se supone que son verdaderas o un conjunto de suposiciones (Palomino et al,2015).

2.2. Diseño de investigación

Fue relacional- causal no experimental para conocer causa – efecto entre las variables estudiadas donde el evento ya sucedió realmente o acontecen en el desarrollo de la investigación, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se grafica así:



Dónde:

M= Muestra:

OVX = Variable X: Políticas Públicas

OVY = Variable Y: Satisfacción del usuario

r = Correlación causal de variables

2.3. Población, muestra y muestreo

Kerlinger (2002) lo define como el fundamento de los estudios sobre la que se dará los resultados. En esta indagación la población de tesis estuvo establecida por 1500 usuarios para calcular la satisfacción del beneficiario, que cumplen los siguientes criterios

Criterios de inclusión:

- Ciudadanos que hicieron uso de los servicios durante el último trimestre del 2022. (1500)
- Mayores de edad
- Ciudadanos que radican en la provincia de Huancayo

Criterios de exclusión:

- Ciudadanos que hicieron uso de los servicios en meses diferentes a los meses de octubre a diciembre del 2022.
- Ciudadanos menores de edad
- Ciudadanos que no radiquen en la provincia de Huancayo

Tabla 1.

Población de estudio

Meses	Usuarios (Frecuencia)	Porcentaje (%)
Octubre	480	32%
Noviembre	600	40%
Diciembre	420	28%
100Total	1500	100%

Nota: La tabla corresponde a una muestra estratificada

Muestreo

El muestro fue probabilístico estratificado, la fórmula utilizada es para población finita:

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

n = muestra

Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N = población= 1500

p = probabilidad a favor (0.5)

q = probabilidad en contra (0.5)

E = error (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 1500 \times 0.5 \times 0.5}{(1500 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 306$$

Muestra

Conformada por 306 usuarios del Municipio Provincial de Huancayo, distribuido como sigue

Tabla 2.

Muestra de estudio

Meses	Usuarios (Frecuencia)	Porcentaje (%)
Octubre	98	32%
Noviembre	122	40%
Diciembre	86	28%
100Total	306	100%

Nota: La tabla corresponde a una muestra estratificada

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Los datos se obtuvieron mediante una encuesta, en base preguntas en relación con las dimensiones a estudiarse.

El instrumento será el cuestionario.

La validez del instrumento a ser utilizado correspondió a un juicio de expertos acerca del contenido de cada una de las preguntas (Sánchez & Reyes, 2002).

Se Validó el instrumento por el juicio de tres expertos (Ver Anexo 05)

1. Mg. Giannina Zoraida Silva costa
2. Mg. Irma Mónica Corilloclla Vílchez
3. Mg. Juan José Camayo Macukachi

La Confiabilidad, correspondió a cada ítem y por todas las preguntas en conjunto y con relación a cada variable. En este caso se utilizará el estadístico de Cronbach por tener el cuestionario respuestas politómicas, que de acuerdo con Rosas & Zúñiga (2010) esta

medición es de 0 hasta 1 y un valor igual o mayor a 0.75 nos consiente afirmar que el instrumento posee confiabilidad y se considera el instrumento de Alfa de Cronbach confiable partiendo de una valoración de 0.75.

La confiabilidad de la Variable 1: Políticas Públicas, para un ensayo piloto de 29 y 15 ítems fue de 0.829 >0.750, que significa que el cuestionario fue confiable.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

La información fue consignada en el paquete estadístico SPSS versión 25 donde se obtuvo los resultados descriptivos presentado en tablas con frecuencias y porcentajes, enseguida se procedió a hallar los resultados inferenciales, siendo necesario presentar primero la normalidad que para la muestra estudiada corresponde a Kolmogorov – Smirnov que corresponde a pruebas mayores de 50, como es el caso de esta investigación donde la muestra fue de 306 usuarios. La hipótesis fue probada con la Regresión lineal como estadígrafo de contraste para un valor $p < 0.05$.

2.6. Aspectos éticos de la investigación

Se tuvieron en cuenta las normas para redactar con APA 7ma edición, además del reglamento de esta Casa Superior de estudios, del mismo modo se citaron a los autores y se hizo referencia de ellos

Para la recolección de datos se pidió en primer lugar a la persona encuestada su consentimiento a participar de la misma, conservando su confidencialidad.

Esta investigación se rige por el Código de Ética del Ilustre Colegio de Abogados de Junín y que a su término se procederá a la publicación en una revista científica indexada sin fines de lucro.

III. RESULTADOS

3.1.Resultados Descriptivos de la Variable independiente: Políticas públicas

Tabla 3

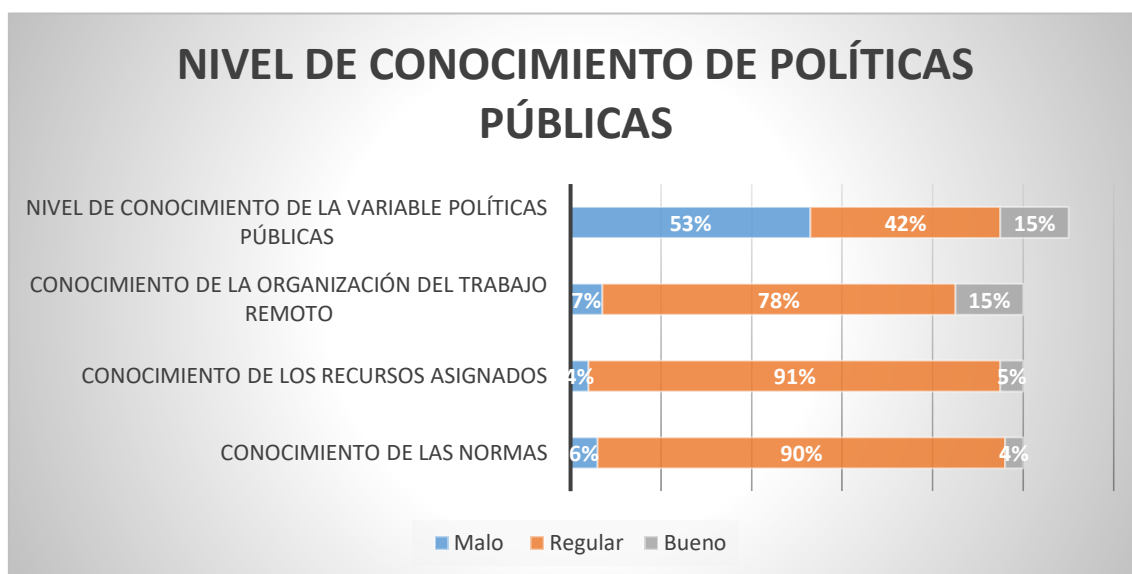
Nivel de conocimiento de políticas públicas en la MPH

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento de las normas		
Malo	19	6%
Regular	274	90%
Bueno	13	4%
Total	306	100%
Conocimiento de los recursos asignados		
Malo	13	4%
Regular	278	91%
Bueno	15	5%
Total	306	100%
Conocimiento de la organización del trabajo remoto		
Malo	22	7%
Regular	239	78%
Bueno	45	15%
Total	306	100%
Nivel de conocimiento de la Variable Políticas Públicas		
Malo	161	53%
Regular	128	42%
Bueno	17	5%
Total	306	100%

Nota: La tabla muestra el nivel de conocimientos de políticas públicas y de cada una de sus dimensiones.

Figura 1

Nivel de conocimiento de políticas públicas



Se observa en la tabla 3 y figura 1 de la dimensión conocimiento de las normas, que tiene un nivel malo (6%), regular (90%) y bueno (4%). De la dimensión conocimiento de los recursos asignados, que tiene un nivel malo (4%), regular (91%) y bueno (5%). De la dimensión conocimiento de la organización del trabajo remoto, tiene un nivel malo (7%), regular (78%) y bueno (15%). Y acerca de la variable políticas públicas, que tiene un nivel malo (53%), regular (42%) y bueno (15%).

Por lo tanto, podemos concluir que la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 tienen un nivel de conocimiento de conocimiento de las normas regular (90%), de la dimensión conocimiento de los recursos asignados un nivel de conocimiento regular (91%) de la dimensión conocimiento de la organización del trabajo remoto (78%) y el nivel de conocimiento de la variable políticas públicas es malo (53%)

3.2.Resultados Descriptivos de la Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

Tabla 4

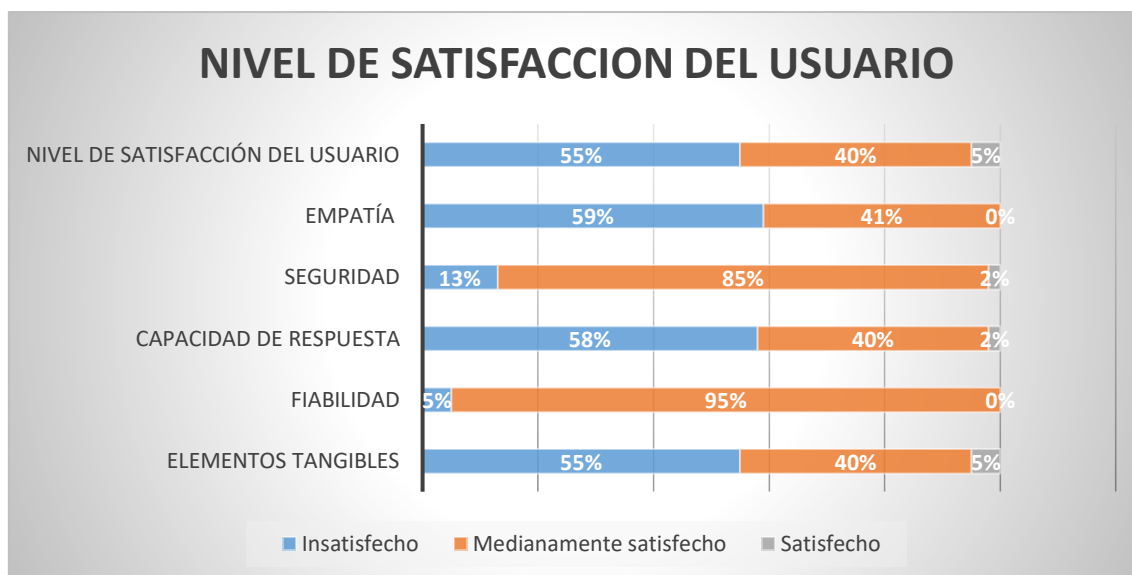
Nivel de Satisfacción del usuario en la MPH

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Elementos Tangibles		
Insatisfecho	167	55%
Medianamente satisfecho	121	40%
Satisfecho	18	5%
Total	306	100%
Fiabilidad		
Insatisfecho	15	5%
Medianamente satisfecho	291	95%
Satisfecho	0	0%
Total	306	100%
Capacidad de respuesta		
Insatisfecho	179	58%
Medianamente satisfecho	123	40%
Satisfecho	04	2%
Total	306	100%
Seguridad		
Insatisfecho	41	13%
Medianamente satisfecho	261	85%
Satisfecho	04	2%
Total	306	100%
Empatía		
Insatisfecho	182	59%
Medianamente satisfecho	123	41%
Satisfecho	01	0%
Total	306	100%
Nivel de Satisfacción del usuario		
Insatisfecho	167	55%
Medianamente satisfecho	121	40%
Satisfecho	18	05%
Total	306	100%

Nota: La tabla muestra los resultados del nivel de satisfacción y de cada una de sus dimensiones

Figura 2

Nivel de Satisfacción del usuario



En la Tabla 4 y figura 2, se observa acerca de la dimensión elementos tangibles, un nivel insatisfecho (55%), medianamente satisfecho (40%) y satisfecho (5%). Acerca de la dimensión Fiabilidad, tiene un nivel insatisfecho (5%), medianamente satisfecho (95%) y satisfecho (0%). De la dimensión capacidad de respuesta, un nivel insatisfecho (55%), medianamente satisfecho (40%) y satisfecho (2%). Acerca de la dimensión seguridad, se tiene un nivel insatisfecho (13%), medianamente satisfecho (85%) y satisfecho (2%). De la dimensión empatía, se tiene un nivel insatisfecho (59%), medianamente satisfecho (41%) y satisfecho (0%). Y la variable satisfacción del usuario tiene un nivel insatisfecho (55%), medianamente satisfecho (40%) y satisfecho (5%).

Por lo tanto, podemos concluir que la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 respondieron que el nivel de Elementos tangibles es de insatisfecho (55%), el nivel de Fiabilidad de medianamente satisfecho. (95%); el nivel de Capacidad de respuesta es de insatisfecho (58%), el nivel de Seguridad es medianamente satisfecho (85%), el nivel de Empatía es de insatisfecho (50%) y el nivel de la variable satisfacción del usuario un nivel de insatisfecho (55%)

3.3. Pruebas de hipótesis

3.3.1. Prueba de normalidad

H_0 = Las variables tienen distribución normal

H_1 = Las variables no tienen distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Muestra = 306 > 50

Estadígrafo de normalidad: Kolmogorov – Smirnov

Tabla 5:

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas Públicas	,337	306	,000	,722	306	,000
Satisfacción Usuario	,347	306	,000	,718	306	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conclusión estadística

El valor de la significancia ($p=0.000 < 0.05$) nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna que indica que las variables no tienen distribución normal.

3.3.2. Prueba de la Hipótesis General

H_0 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_1 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 6

Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario

6.a. Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,969 ^a	,939	,939	,150

a. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

6.b. ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	105,580	1	105,580	4673,245	,000 ^b
	Residuo	6,868	304	,023		
	Total	112,448	305			

a. Variable dependiente: Satisfacción Usuario

b. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

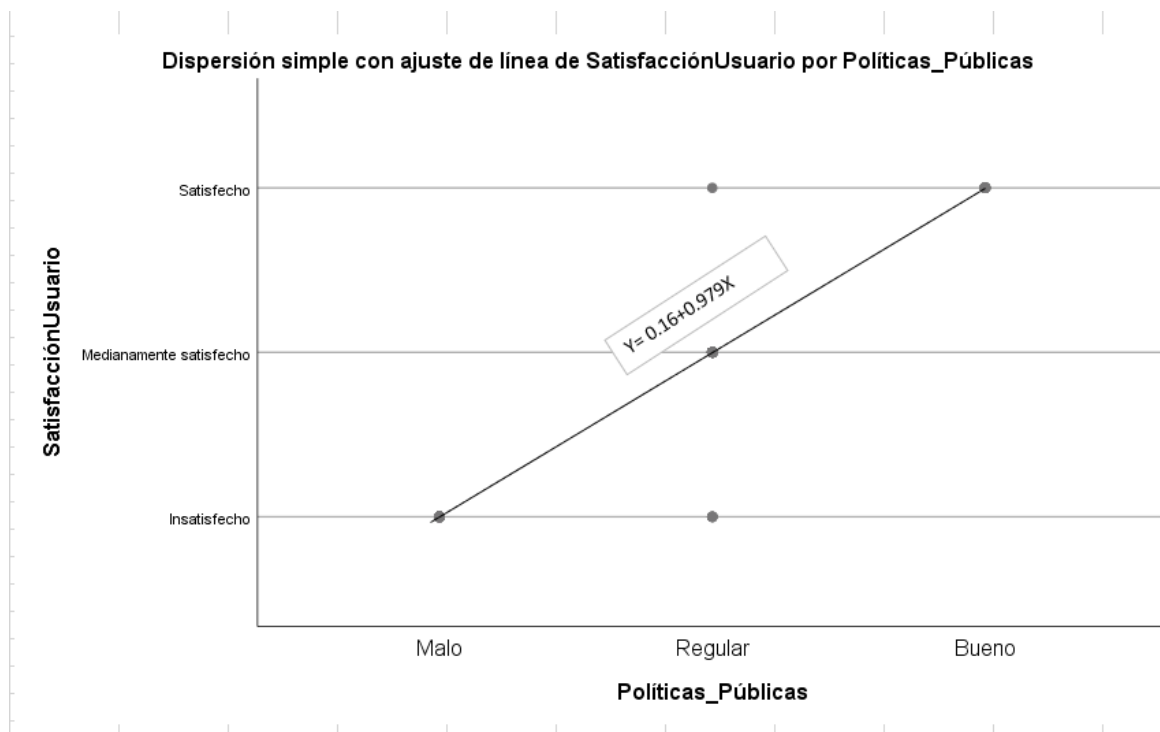
6.c. Coeficientes						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,016	,024		,693	,489
	Políticas Públicas	,979	,014	,969	68,361	,000

La tabla 6 muestra el resumen modelo de regresión, para políticas públicas y satisfacción del usuario que se explica en 6.a: Resumen del modelo donde se observa el valor de $r = 0.969$ que es una relación directa y alta (Ver Anexo 09), el valor de r cuadrado que indica el 93.9% de variabilidad de satisfacción del usuario en relación a las políticas públicas. En 6b se observa el valor de Anova que muestra el valor de $F = 4673.245$ y una significancia de $0.000 < 0.05$ que indica que el modelo es significativo. Y 6c muestra los coeficientes, con los que se escribe la fórmula del modelo donde:

$$Y = 0.016 + 0.979X$$

Figura 3

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022



De acuerdo a la Figura 3, considerando la relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor ajusta los puntos es la recta $Y = 0.016 + 0.979X$ con el coeficiente de determinación $R^2 = 0.969$. Se puede interpretar que el 96.9% de la percepción de satisfacción de los usuarios del municipio de Huancayo se debe a la política pública y el porcentaje restante se explica por otros factores.

La línea de relación nos muestra una actitud positiva. A medida que aumentan las calificaciones de las políticas públicas, también aumenta la satisfacción del usuario. La relación funcional que representa la relación entre la variable política pública y la variable satisfacción del usuario es: satisfacción del usuario = $0.016 + 0.979$ política pública. Cuanto mejor se entienda la política pública, mayor será la satisfacción. Por cada punto de aumento en el conocimiento de las políticas públicas, la satisfacción del usuario aumenta en 0,979.

Decisión Estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=0.969$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.016 + 0.979X$

Prueba de la Hipótesis Específica 1

H_0 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_i = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 7*Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de los elementos tangibles*

7.a. Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,960 ^a	,921	,921	,168

a. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

76.b. ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	99,901	1	99,901	3537,312	,000 ^b
	Residuo	8,586	304	,028		
	Total	108,487	305			

a. Variable dependiente: Elementos Tangibles

b. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

76.c. Coeficientes^a

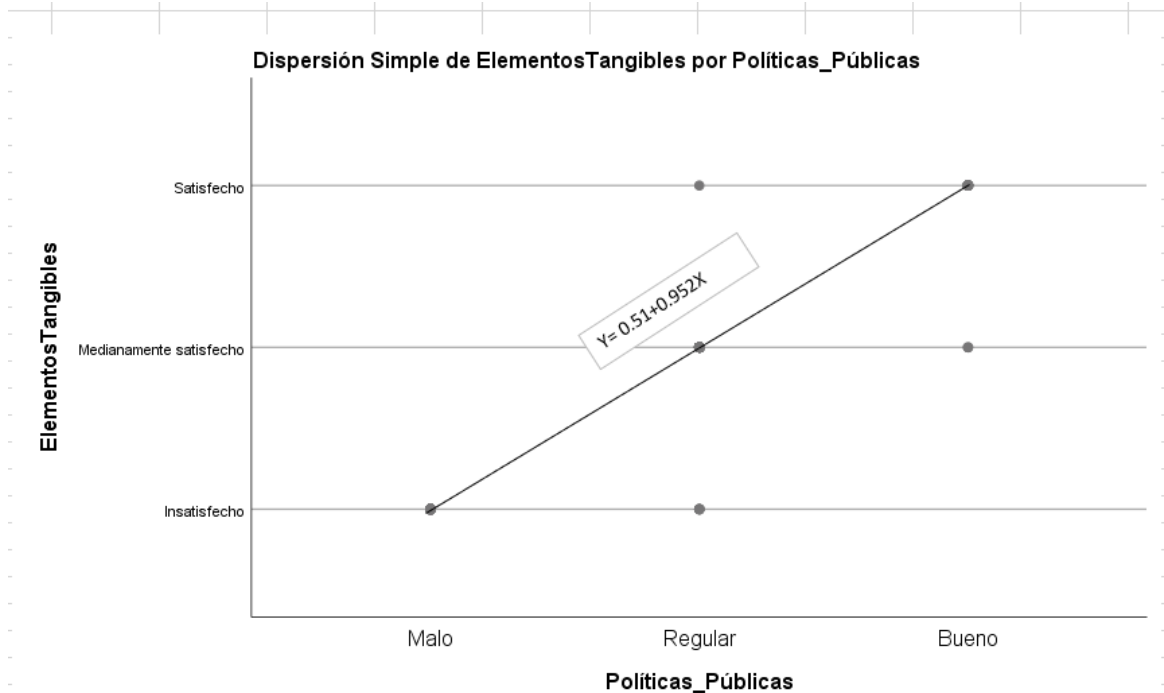
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,051	,026		1,923	,055
	Políticas Públicas	,952	,016	,960	59,475	,000

a. Variable dependiente: Elementos Tangibles

La tabla 7 muestra la regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de los elementos tangibles, que se explica en 7.a: Resumen del modelo donde se observa el valor de $r=0.960$ que es una relación directa y alta (Ver Anexo 09), el valor de r cuadrado que indica el 92.1% de variabilidad de satisfacción del usuario de los elementos tangibles en relación a las políticas públicas. En 7b se observa el valor de Anova que muestra el valor de $F=3537,312$ y una significancia de $0.000 < 0.05$ que indica que el modelo es significativo. Y 7c muestra los coeficientes, con los que se escribe la fórmula del modelo donde: $Y = 0.051 + 0.952X$

Figura 4

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022



De acuerdo a la Figura 4, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.051 + 0.952X$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,969$. Se puede interpretar, que la satisfacción del usuario de los elementos tangibles se explica en un 96,9% de las políticas públicas en la Municipalidad provincial de Huancayo y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La recta de relación nos muestra una relación positiva, cuando los puntajes de las políticas públicas aumentan, la satisfacción del usuario de los elementos tangibles también aumenta. La relación funcional que expresa la relación entre la variable políticas públicas y la variable satisfacción del usuario es:

Satisfacción del usuario de los elementos tangibles = $0.051 + 0.952$ de las políticas públicas. A mayor percepción de las políticas públicas, mayor es la satisfacción del usuario de los elementos tangibles. Por cada punto que aumente la percepción de las políticas públicas, la satisfacción del usuario se incrementara en 0,952.

Decisión Estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=0,969$; $p=0,000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.051 + 0.952X$.

Prueba de la Hipótesis Específica 2

Hipótesis Formulada

Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_0 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_1 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 8

Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la fiabilidad

8.a. Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,150 ^a	,022	,019	,214

a. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

8.b. ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,320	1	,320	6,981	,009 ^b
	Residuo	13,945	304	,046		
	Total	14,265	305			

a. Variable dependiente: Fiabilidad

b. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

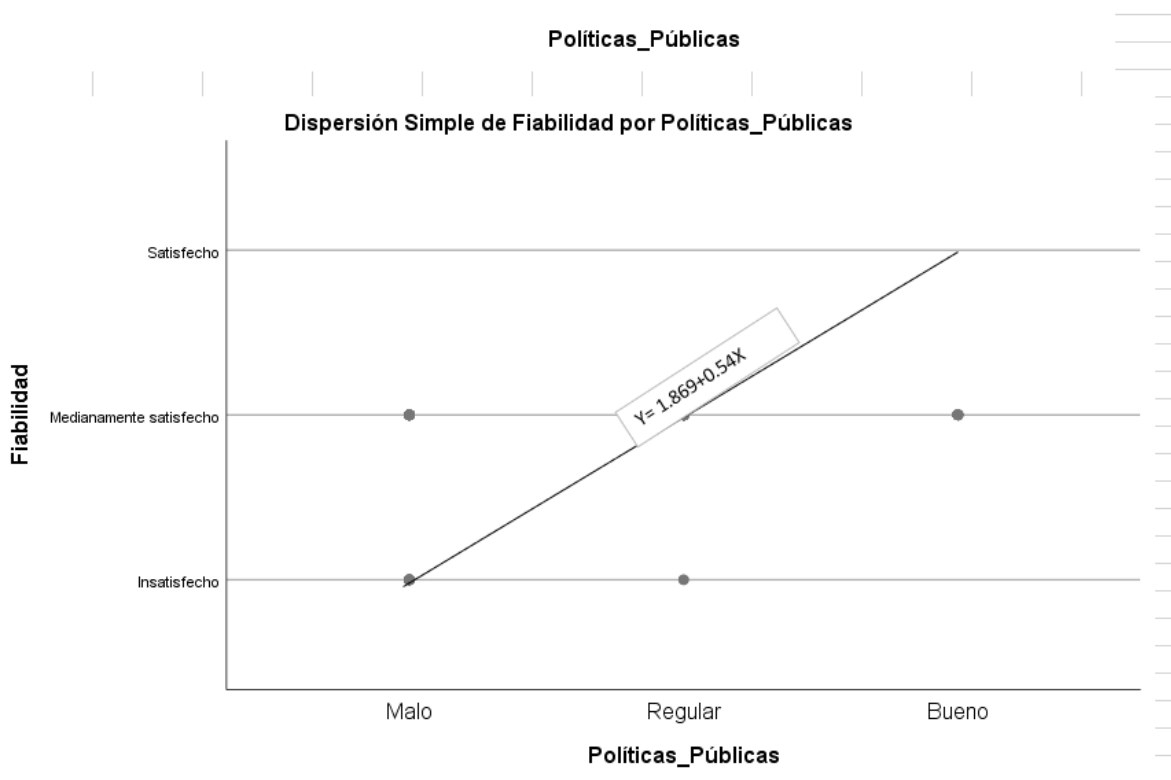
8.c. Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,869	,034		55,753	,000
	Políticas Públicas	,054	,020	,150	2,642	,009

a. Variable dependiente: Fiabilidad

La tabla 8 muestra la regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la fiabilidad, que se explica en 8.a: Resumen del modelo donde se observa el valor de $r=0.150$ que es una relación directa y débil (Ver Anexo 09), el valor de r cuadrado que indica el 2.2% de variabilidad de satisfacción del usuario de la fiabilidad en relación a las políticas públicas. En 8b se observa el valor de Anova que muestra el valor de $F=6.981$ y una significancia de $0.009 < 0.05$ que indica que el modelo es significativo. Y 8c muestra los coeficientes, con los que se escribe la fórmula del modelo donde:

Figura 5

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022



$$Y = 1.869 + 0.054X$$

De acuerdo a la Figura 5, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 1.869 + 0.054X$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,969$. Se puede interpretar, que la satisfacción del usuario de

fiabilidad se explica en un 96,9% de las políticas públicas en la Municipalidad provincial de Huancayo y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La recta de relación nos muestra una relación positiva, cuando los puntajes de las políticas públicas aumentan, la satisfacción del usuario de fiabilidad también aumenta. La relación funcional que expresa la relación entre la variable políticas públicas y la variable satisfacción del usuario es:

Satisfacción del usuario de fiabilidad = $1.869 + 0.054$ de las políticas públicas. A mayor percepción de las políticas públicas, mayor es la satisfacción del usuario de fiabilidad. Por cada punto que aumente la percepción de las políticas públicas, la satisfacción del usuario se incrementara en 0,054.

Decisión Estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=150$; $p=0.009$) y la ecuación lineal: $Y = 1.869 + 0.054X$.

Prueba de la Hipótesis Específica 3

Hipótesis Formulada

Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_0 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_1 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 9

Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta

9.a. Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,708 ^a	,501	,499	,369

a. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

9.b. ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	41,512	1	41,512	304,781	,000 ^b
	Residuo	41,406	304	,136		
	Total	82,918	305			

a. Variable dependiente: Capacidad Respuesta

b. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

9.c. Coeficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,490	,058		8,477	,000
	Políticas Públicas	,614	,035	,708	17,458	,000

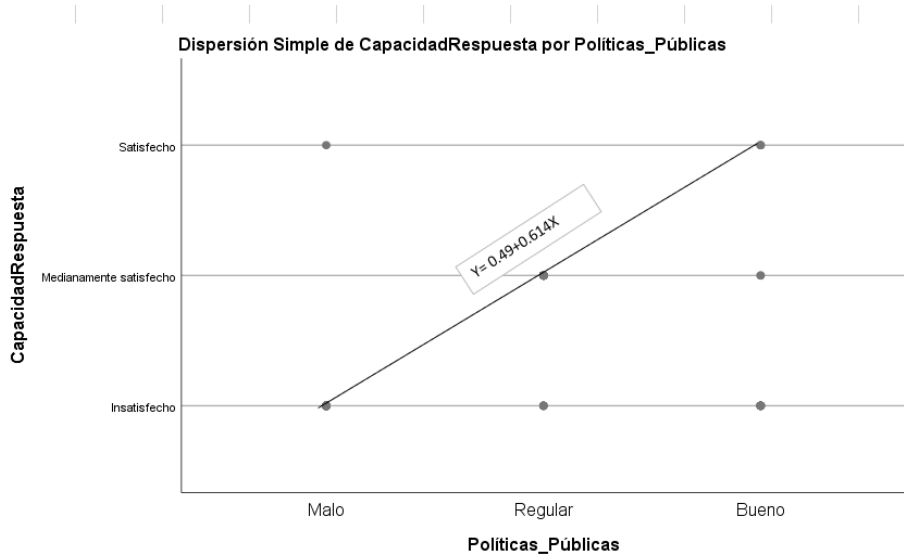
a. Variable dependiente: Capacidad Respuesta

La tabla 9 muestra la regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta, que se explica en 9.a: Resumen del modelo donde se observa el valor de $r = 0.708$ que es una relación directa y moderada (Ver Anexo 09), el valor de r cuadrado que indica el 50.1% de variabilidad de satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en relación a las políticas públicas. En 9b se observa el valor de Anova que muestra el valor de $F = 304,781$ y una significancia de $0.000 < 0.05$ que indica que el modelo es significativo. Y 9c muestra los coeficientes, con los que se escribe la fórmula del modelo donde:

$$Y = 0.490 + 0.614X$$

Figura 6

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022



De acuerdo a la Figura 6, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.049 + 0.614X$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.969$. Se puede interpretar, que la satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta de los elementos tangibles se explica en un 96,9% de las políticas públicas en la Municipalidad provincial de Huancayo y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La recta de relación nos muestra una relación positiva, cuando los puntajes de las políticas públicas aumentan, la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta de los elementos tangibles también aumenta. La relación funcional que expresa la relación entre la variable políticas públicas y la variable satisfacción del usuario es:

Satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta de los elementos tangibles = $0.049 + 0.614$ de las políticas públicas. A mayor percepción de las políticas públicas, mayor es la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta de los elementos tangibles. Por cada punto que aumente la percepción de las políticas públicas, la satisfacción del usuario se incrementara en 0,614.

Decisión Estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($n=708$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.490+0.614X$.

Prueba de la Hipótesis Específica 4

Hipótesis Formulada

Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_0 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_1 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 10

Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la seguridad

10.a. Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,099 ^a	,010	,006	,363

a. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

10.b. ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,394	1	,394	2,983	,085 ^b
	Residuo	40,132	304	,132		
	Total	40,526	305			

a. Variable dependiente: Seguridad

b. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

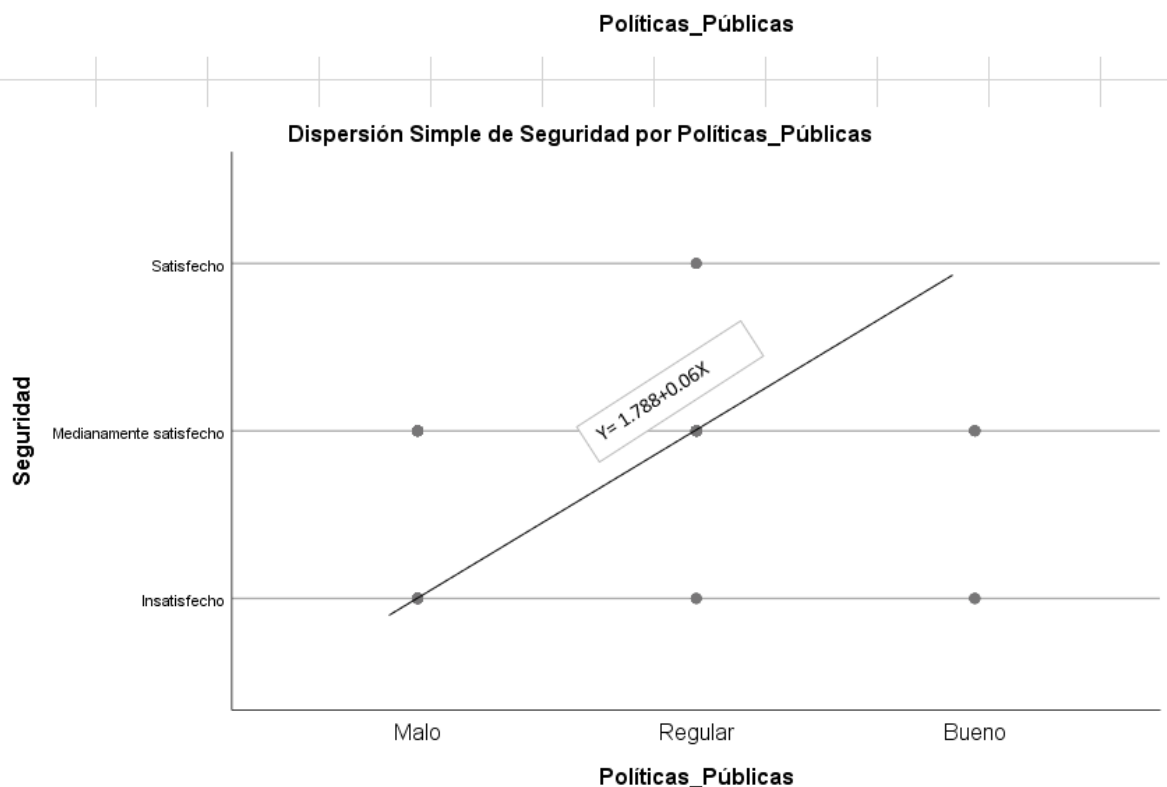
10.c. Coeficientes						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,788	,057		31,442	,000
	Políticas Públicas	,060	,035	,099	1,727	,085

a. Variable dependiente: Seguridad

La tabla 10 muestra la regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la seguridad, que se explica en 10a: Resumen del modelo donde se observa el valor de $r = 0.099$ que es una relación directa y débil (Ver Anexo 09), el valor de r cuadrado que indica el 1% de variabilidad de satisfacción del usuario de la seguridad en relación a las políticas públicas. En 10b se observa el valor de Anova que muestra el valor de $F = 2.983$ y una significancia de $0.085 > 0.05$ que indica que el modelo NO es significativo. Y 10c muestra los coeficientes, con los que se escribe la fórmula del modelo donde: $Y = 1.788 + 0.06X$

Figura 7

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022



De acuerdo a la Figura 7, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 1.788 + 0.06X$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,969$. Se puede interpretar, que la satisfacción del usuario de la seguridad se explica en un 96,9% de las políticas públicas en la Municipalidad Provincial de Huancayo y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La recta de relación nos muestra una relación positiva, cuando los puntajes de las políticas públicas aumentan, la satisfacción del usuario de la seguridad también aumenta. La relación funcional que expresa la relación entre la variable políticas públicas y la variable satisfacción del usuario es:

Satisfacción del usuario de la seguridad = $1.788+0.06$ de las políticas públicas. A mayor percepción de las políticas públicas, mayor es la satisfacción del usuario de la seguridad. Por cada punto que aumente la percepción de las políticas públicas, la satisfacción del usuario se incrementara en 0,06.

Decisión Estadística:

Se acepta la hipótesis nula que afirma que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=0.99$; $p=0.085$) y la ecuación lineal: $Y = 1.788+0.06X$.

Prueba de la hipótesis Específica 5

Hipótesis Formulada

Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_0 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

H_1 = Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 11*Regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la empatía*

11.a. Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,687 ^a	,471	,470	,363

a. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

11.b. ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	35,803	1	35,803	271,194	,000 ^b
	Residuo	40,135	304	,132		
	Total	75,938	305			

a. Variable dependiente: Empatía

b. Predictores: (Constante), Políticas Públicas

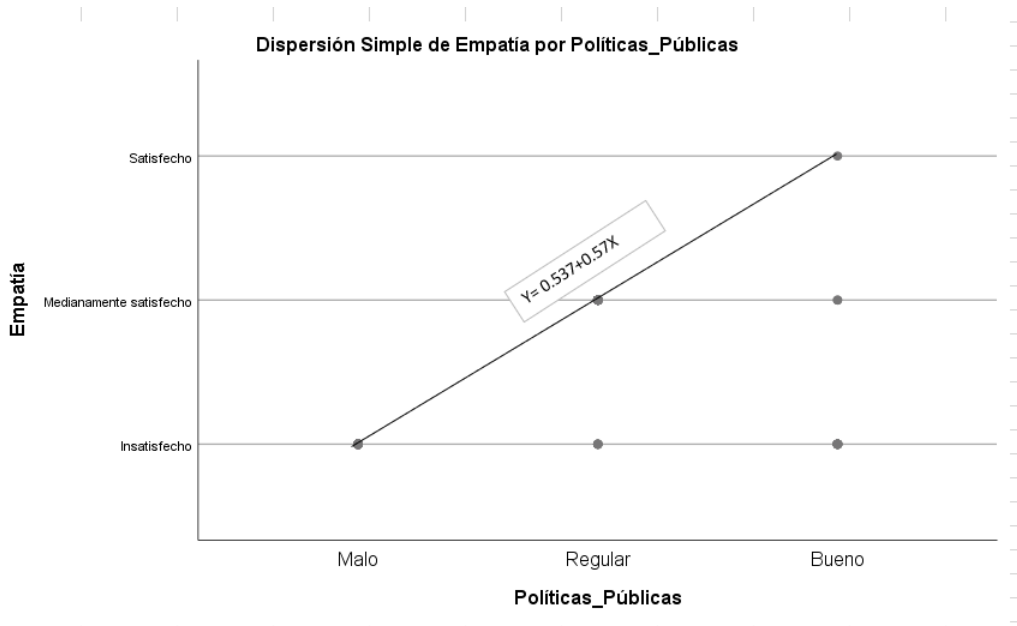
11.c. Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,537	,057		9,442	,000
	Políticas Públicas	,570	,035	,687	16,468	,000

a. Variable dependiente: Empatía

La tabla 11 muestra la regresión lineal para políticas públicas y satisfacción del usuario de la empatía, que se explica en 11a: Resumen del modelo donde se observa el valor de $r=0.687$ que es una relación directa y moderada (Ver Anexo 09), el valor de r cuadrado que indica el 47.1% de variabilidad de satisfacción del usuario en relación a las políticas públicas. En 11b se observa el valor de Anova que muestra el valor de $F=271,194$ y una significancia de $0.000 < 0.05$ que indica que el modelo es significativo. Y 11c muestra los coeficientes, con los que se escribe la fórmula del modelo donde: $Y = 0.537 + 0.57X$

Figura 8

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de percepción de políticas públicas y satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022



De acuerdo a la Figura 8, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 0.537 + 0.57X$ con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.969$. Se puede interpretar, que la satisfacción del usuario de la empatía se explica en un 96,9% de las políticas públicas en la Municipalidad Provincial de Huancayo y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La recta de relación nos muestra una relación positiva, cuando los puntajes de las políticas públicas aumentan, la satisfacción del usuario de la empatía también aumenta. La relación funcional que expresa la relación entre la variable políticas públicas y la variable satisfacción del usuario es:

Satisfacción del usuario de la empatía = $0.537 + 0.57$ de las políticas públicas. A mayor percepción de las políticas públicas, mayor es la satisfacción del usuario de la empatía. Por cada punto que aumente la percepción de las políticas públicas, la satisfacción del usuario se incrementara en 0,057.

Decisión Estadística:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=687$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.537+0.57X$

IV. DISCUSIÓN

El **objetivo general** tiene resultados que revelan que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=969$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.016+0.979X$. Donde la mayor parte de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (53%) respondieron que el nivel de políticas públicas tiene un nivel bajo; y el 55% respondió sentirse insatisfecho.

En este sentido, un estudio parecido para la variable políticas públicas fue la de Blackman, y otros (2020) quien refiere que las pandemias plantean grandes desafíos no solo para el país sino también para las instituciones multilaterales. El papel de estas instituciones es contener pandemias, mejorar la capacidad de la estructura nacional de sanidad, proteger a las personas crecidamente frágiles y apoyar los esfuerzos nacionales para aminorar las influencias sistemáticas de la dificultad. Por lo que este estudio aporta a la investigación porque considera políticas públicas consideradas institucionalmente en épocas o períodos del COVID 19 en beneficio de los beneficiarios.

Otro estudio similar fue el de Poma (2020) donde los resultados muestran para Chilca, con un grado de importancia del cinco por ciento, relación positiva muy fuerte y para El Tambo con un grado de importancia del cinco por ciento. Concluyendo que hay correlación directa y significativamente entre las dos variables estudiadas en los municipios de Chilca y El Tambo en el 2019. Esta investigación tiene un aporte en referencia a satisfacción del usufructuario habiendo encontrado que existe relación de manera directa e importante ambas variables de tal manera que toda política pública debería de estar orientada a encumbrar la eficacia del servicio.

Del mismo modo Armas (2022) tiene resultados donde se confirman que las variables estudiadas se relacionan de manera directa y significativa.

Este antecedente fue importante para la investigación porque tiene un aporte en el instrumento de recolección de datos, con el modelo de ecuaciones estructurales aplicado en calidad de atención para la relación entre variables.

Difiere en su investigación Villa, et.al. (2018) los principales hallazgos fueron que consintió en investigar el nivel de la variable, comprobándose una mejora del 55% en la satisfacción del usuario.

Este estudio resulta importante para la investigación porque aporta con resultados acerca de la satisfacción de la ciudadanía ante la atención es buena, estando en un nivel satisfactorio con un porcentaje de 90.96%

Otra investigación similar fue el de Méndez (2022); allegada a la red de política estatal conformada en torno a la idea programática de que el Estado se convierta en el veedor del acceso a las TIC de los ciudadanos. Encontrando que en tiempos de pandemia el desarrollo de las TIC fue exponencial porque fueron las plataformas virtuales las más utilizadas. Entre los hallazgos relevantes se tuvo también el hecho de que hace visible que el proceso de cambio político es altamente sensible al contexto político. Porque en un momento particular el equilibrio de poder cambia, abriendo una ventana de oportunidad en la que los involucrados que en un momento no tuvieron oportunidad de influir pueden posicionarse lograr su agenda cerrando el resultado esperado de la política.

Este antecedente es de aporte porque las políticas públicas internacionales en tiempos de COVID 19 se dirigieron a través de las TIC que fueron los más utilizados a raíz del confinamiento en todo el mundo.

Otro estudio similar fue el de Ortiz (2021) llegando al resultado de que la atención adecuada interviene de manera significativa para que los usuarios tengan satisfacción en el Municipio aludido, del mismo modo, se indica que el 55.8% de los beneficiarios determino un nivel promedio sobre la calidad de los servicios.

Este antecedente es importante porque demostró una satisfacción de modo significativo de los beneficiarios en períodos de pandemia en el Municipio mencionado.

También Guillermo (2018) tiene resultados donde se concluyó que la correlación entre las variables estudiadas es de excelente nivel. Este antecedente fue importante para la investigación porque aporta determinando una relación de manera positiva y directa con la satisfacción del usuario.

Martinez (2018) quien demostró un valor significativo en la relación entre la atención y la satisfacción de los usuarios en el Municipio aludido, el valor de la relación es $r=0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Este antecedente fue importante para la investigación porque tiene referencia a la variable de satisfacción del usuario pues aporta la correlación significativa entre las variables investigadas en el Municipio de la Tinguña al público y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña.

También tiene resultados similares el estudio de Jaramillo y López (2021); quien da a conocer que según la encuesta de opinión de mayo del 2020 realizada por el IEP, 75% de la población piensa que la razón trascendental por la que no se erradicó el virus es el proceder de los habitantes del Perú de falta de responsabilidad. En promedio, en la segunda mitad de marzo y abril, en todo el país tuvo una caída de 82% en las compras a tiendas al por menor y recreación, de 60% a tiendas de abarrotes y boticas, de 73% a parques, de 82% a estaciones de tránsito y de 72% a centros laborales. Conclusión: debe haber un mejoramiento en los manejos políticos relacionados al cambio del comportamiento de la población y sus actitudes ante los procesos preventivos.

Esta investigación aporta con los resultados que se tuvo a la encuesta realizado por IEP en el mes de mayo del 2020 y el comportamiento del ciudadano a raíz de las políticas públicas dictadas por el gobierno por la pandemia del COVID-19.

Finalmente Herrera (2022); tiene resultados que muestran que más del 36% de la muestra en conformidad con la gestión pública de los resultados donde cerca al 37% indicaron encontrarse satisfechos con el desarrollo local. Conclusión: la valoración de desempeño influye significativamente y de modo positivo en el desarrollo local del Municipio mencionado. Por ello, las resultas indican que el 39,8% de los encuestados respondieron de modo afirmativo, mostrando que están satisfechos con el progreso de la ciudad

Esta tesis aporta a esta investigación al presentar resultados de política pública con el efecto que tuvo en tiempos de COVID 19 en el desarrollo local.

Por su lado la teoría refiere que la situación de emergencia del país por la presencia del COVID-19 en nuestro país y especialmente en las municipalidades provinciales de toda la nación, se tenía como gasto el monto de S/153 millones para el enfrentamiento de la crisis de salud, sin embargo, de acuerdo con las investigaciones periodísticas se identificó que existen varios municipios que reconocen un bajo cumplimiento del presupuesto de estos caudales. El dinero presupuestal Covid-19 está en condiciones de invertir, de acuerdo con el MEF, en medidas preventivas e impedimento del virus; lavado, esterilización y seguridad; inspección en áreas públicas como centros comerciales; adquisición de canastas de provisiones para familias vulnerables, y combustible para el transporte. Y al municipio de Huancayo le fue concedido un monto de S/4.093.558 (Regional, 2020).

Para la variable satisfacción del usuario da a conocer que las emociones de bienestar y prosperidad del consumidor cuando el abastecedor del servicio compensa sus expectativas. En el diccionario de España, la satisfacción del consumidor lo conceptualizan o lo definen literalmente como una resistencia cognoscitiva y afectuosa ante un suceso de servicio a plazo largo (Rocca, 2018).

Los resultados del **objetivo específico 1** muestran que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=960$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.051+0.952X$. Donde la mayor parte de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (55%) respondieron que el nivel de Elementos tangibles es medianamente satisfecho.

Al respecto un estudio similar fue el Rocca (2018) quien demostró satisfacción media en relación a los elementos tangibles

Este antecedente aportará a esta investigación porque sus resultados están dirigidos a la satisfacción del habitante en correlación a su gobierno local y a las medidas públicas que aquellos tomen guiado con el modelo SERVQUAL.

La teoría refiere que los elementos tangibles son aspectos de las oficinas físicas, el dispositivo, la fuerza laboral y las materias de correspondencia (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).

Lo que en esta investigación se demostró que el 55% de los usuarios está medianamente satisfecho con los elementos tangibles

Los resultados del **objetivo específico 2** muestran que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=150$; $p=0.009$) y la ecuación lineal: $Y = 1.869+0.054X$. Donde, la mayor parte de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (95%) respondieron que el nivel de Fiabilidad es medianamente satisfecho.

Al respecto un estudio similar fue el Rocca (2018) donde se demostró que la fiabilidad, ocupa el tercer lugar en satisfacción.

La teoría señala que la fiabilidad es esencial otorgar una atención de modo correcto desde el inicio; de manera seria y responsable dar el servicio ofrecido de modo seguro,

confidencial y cuidadosamente (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988). En esta investigación el 95% de los usuarios se mostraron medianamente satisfechos.

Los resultados del **objetivo específico 3** muestran que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=708$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.490+0.614X$. Donde, la mayor parte de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (58%) respondieron que el nivel de Capacidad de respuesta está insatisfecho.

Al respecto un estudio similar fue el Rocca (2018) habiendo demostrado una mayor satisfacción con la capacidad de respuesta.

Por su lado la teoría indica que la capacidad de respuesta es el afán de apoyar a los clientes ayudan a dar una administración rápida. (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988). Y en esta investigación hay insatisfacción en el 58% de los usuarios.

Los resultados del **objetivo específico 4** muestran que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=099$; $p=0.085$) y la ecuación lineal: $Y = 1.788+0.06X$. Donde, la mayor parte de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (72%) respondieron que el nivel de Seguridad es medianamente satisfecho.

Al respecto un estudio similar fue el Rocca (2018) donde seguridad ocupó el quinto lugar en satisfacción.

La teoría señala, al respecto que la seguridad es el discernimiento y la consideración aparecieron por parte de los representantes y sus destrezas para mover la validez y la confianza (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988). Lo que esta investigación encontró una satisfacción media en el 72% de la muestra.

Los resultados del **objetivo específico 5** muestran que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=687$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.537+0.57X$. Donde, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (50%) respondieron que se encuentran insatisfechos con la empatía.

Al respecto un estudio similar fue el Rocca (2018) encontró que empatía estaba en el cuarto lugar, en concreto como el factor menos trascendental. Se encontró entre “satisfecho” y “Algo insatisfecho”. Por su lado la teoría refiere que la empatía es en cuanto a la capacidad de dar una consideración personalizada y el afán de que el personal esté a la altura de las insuficiencias de las clientelas (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988). Lo que en esta investigación se encontró insatisfacción en el 50% de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=969$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.016+0.979X$. Donde, en relación a la variable políticas públicas, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 tienen un nivel de conocimiento de las normas regular (90%), de la dimensión conocimiento de los recursos asignados un nivel de conocimiento regular (91%) de la dimensión conocimiento de la organización del trabajo remoto (78%) y el nivel de conocimiento de la variable políticas públicas es malo (53%). Por otro lado, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 respondieron que el nivel de Elementos tangibles es de insatisfecho (55%), un nivel de Fiabilidad de medianamente satisfecho. (95%); que el nivel de Capacidad de respuesta es de insatisfecho (58%), el nivel de Seguridad es medianamente satisfecho (85%), el nivel de Empatía es de insatisfecho (50%) y el nivel de la variable satisfacción del usuario un nivel de insatisfecho (55%)
2. Se ha determinado que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=960$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.051+0.952X$. Donde la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (55%) respondieron que el nivel de Elementos tangibles es medianamente satisfecho.
3. Se ha determinado que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=150$; $p=0.009$) y la ecuación lineal: $Y = 1.869+0.054X$. Donde, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (95%) respondieron que el nivel de Fiabilidad es medianamente satisfecho.
4. Se ha determinado que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=708$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.490+0.614X$. Donde, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial

Huancayo, 2022 (58%) respondieron que el nivel de Capacidad de respuesta está insatisfecho.

5. Se ha determinado que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 NO inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=0.99$; $p=0.085$) y la ecuación lineal: $Y = 1.788+0.06X$. Donde, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (72%) respondieron que el nivel de Seguridad es medianamente satisfecho.
6. Se ha determinado que las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 ($r=0.687$; $p=0.000$) y la ecuación lineal: $Y = 0.537+0.57X$. Donde, la mayoría de los usuarios en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022 (50%) respondieron que están insatisfechos con la empatía.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando los porcentajes para los niveles de satisfacción, es necesario actuar en lo que sigue:

- 1) Cada órgano de línea (Gerencia de Promoción Económica y Turismo, Gerencia de Tránsito y Transporte, Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, Gerencia de Servicios Públicos, Gerencia de Seguridad Ciudadana, Gerencia de Desarrollo Urbano, Gerencia de Obras Públicas), debe realizar un mejor análisis para aplicar cada política pública establecida por el Gobierno Central durante la Pandemia COVID-19, y con ello mejorar su eficacia y alcance por la Municipalidad Provincial de Huancayo, no solo para lograr una satisfacción del usuario, sino para ser modelo de institución local en gestión pública y posicionarse en una de las mejores municipalidades de la región centro.
- 2) Se recomienda a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Municipalidad Provincial de Huancayo y a la Sub Gerencia de Abastecimiento, maximizar y mejorar la infraestructura, habilitando el uso de espacios pertinentes, priorizando las señalizaciones de seguridad ante el COVID-19, ello para aumentar la satisfacción del usuario en la realización de sus trámites, respecto a los elementos tangibles de la MPH.
- 3) Cada trimestre la Municipalidad Provincial de Huancayo a través de la Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, debe ofrecer capacitaciones a los interesados sobre las políticas públicas que se vienen aplicando en su Jurisdicción para rescatar en los usuarios la confiabilidad de la capacidad de gestión pública que tiene la gestión de turno.
- 4) Se recomienda que la Subgerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC proporcione al personal las últimas estrategias de comunicación para que puedan mantener la conexión con los ciudadanos y continuar brindando servicios eficientes, a pesar de los obstáculos presentados por la situación sanitaria actual.
- 5) Se recomienda que la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos evalúe la gestión por resultados y gestión de rendimiento de las unidades orgánicas de primera línea de la Municipalidad Provincial de Huancayo, estableciendo programas de capacitación técnica que complementen y mejoren las habilidades del personal, para que puedan brindar un servicio de calidad durante la pandemia y cumplir con sus funciones de manera efectiva.
- 6) Es importante que la Municipalidad Provincial de Huancayo en este tipo de eventos sanitarios de Fuerza mayor (COVID-19), por parte de la Unidad de Atención al Usuario y Mensajería realice seguimiento trimestral sobre la satisfacción del usuario, pues de ello se

tendrá con mayor exactitud el desenvolvimiento y eficacia sobre la aplicación de estas Políticas Públicas durante la pandemia COVID-19, y con ello comprender a mayor detalle las necesidades particulares de los usuarios y de esta manera lograr satisfacción respecto a la empatía brindada en la MPH.

- 7) Se recomienda a futuros investigadores de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI utilizar el cuestionario SERVQUAL, ya que es un instrumento que ayuda a medir con exactitud la satisfacción del usuario o cliente. Así mismo se recomienda continuar con las investigaciones respecto a la aplicación de las políticas públicas durante la pandemia COVID 19 en los Gobiernos Locales y Regionales, que considere además de los usuarios, a los trabajadores y asociados de los gobiernos locales y regionales, ya que aportarán medidas de mejora en la materia estudiada.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, J. (2003). *Manual de Gestión Municipal*. Lima.
- Allen Blackman, A. M. (2020). *INTER AMERICAN DEVELOPMENT BANK -IBD* . Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-politica-publica-frente-al-Covid-19-recomendaciones-para--America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Alza, C. (2013). *Del ciclo de políticas a las funciones gerenciales* . Disponible en: http://carlosalzarbarco.wordpress.com/2013/03/13/funciones_gerenciales/.
- Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas. *Economía & Sociedad*.
- Arraigada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal*. CEPAL.
- Cadaval, M. (2017). *Los modelos de gestión pública local para el siglo XXI: entre la crisis demográfica y la e-administración*. Para la Universidad de Santiago de Compostela; España.
- Castillo, M. (2004). *Reingeniería y Gestión Municipal*. Lima: UNMSM.
- Cedeño, E. (2018). *Las políticas públicas de infraestructura para servicios básicos de la administración 2014-2019 del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Chone. Análisis de dichas políticas dirigidas a los barrios urbano marginales de la ciudad*. [Tesis de posgrado] Para optar el título de Politólogo en la Universidad Central del Ecuador; Quito, Ecuador.
- Díaz, A., y Leguía, J. (2014). *Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana "Miraflores 360" de la Municipalidad distrital de Miraflores en el periodo 2011-2014*. [Tesis de posgrado] Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú - Facultad de gestión y alta dirección.
- El Peruano. (11 de Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. [Tesis de grado]

- El Peruano. (11 de Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Eriksson et al., 2. (2017). *Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality*. *Waste Management*. Disponible en; <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>. [Tesis de posgrado]
- Fundación democracia y gobierno local. (2012). *Políticas públicas municipales ¿Cómo priorizar y gestionar adecuadamente las políticas locales?* Disponible en https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1138/guia_pol_munpal_05_cap2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fundación democracia y gobierno local. (2012). *Políticas públicas municipales:¿cómo priorizar y gestionar adecuadamente las políticas locales?*
- Gancino, S. (2020). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito y Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato - Ecuador. [Tesis de posgrado]
- Gobierno Peruano. (2020). *Medidas en recursos humanos durante la emergencia por COVID 19 en las municipalidades*. Lima - Perú: Disponible en: <https://www.gob.pe/8832-medidas-en-recursos-humanos-durante-la-emergencia-por-covid-19-en-las-municipalidades.gofof>. (03 de diciembre de 2020). decreto sumr.
- Guillermo, F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Perú: Universidad Jose Faustino Sanchez Carrion - Perú. [Tesis de posgrado]
- Haro, F., Córdova, N., y Chong, T. (2016). *Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación*. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64/1461>.
- Hernández, C., Fernández, y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.

- Herrera, C. (2022) *Influencia de la gestión pública en el desarrollo local de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, 2015-2020*”, Perú.
- ICAP. (20 de Mayo de 2020). *Políticas públicas en el mundo post Covi-19*. Obtenido de Disponible en: <https://icap.ac.cr/publicaciones/dossier/public/files/assets/common/downloads/publication.pdf>
- IDB. (17 de Junio de 2020). *Inter-American Development Bank. La política pública frente al Covid-19*. Obtenido de Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-politica-publica-frente-al-Covid-19-recomendaciones-para--America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- INEI. (2017). *Indicadores de gestión municipal*. Perú.
- INEI. (2018). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2018*. Lima - Perú: Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf.
- Jaramillo, E. y López, R.(2021) *Políticas para combatir la pandemia de COVID-19, Perú, 2021*, Revista Documentos de investigación: Salud y nutrición
- Júlia Nogueira¹, D. G. (2021). *Políticas públicas adoptadas en la pandemia de la COVID-19 en tres países de América Latina: contribuciones de la Promoción de la Salud para no volver al mundo que existía*. Obtenido de sage journals: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1757975920977837>
- Lahera, E. (2008). *Introducción a las Políticas Públicas*. Santiago: Fondo de Cultura Económica.
- Mariñez, F., y Garza, V. (2009). *Política pública y democracia en América Latina. Del análisis a la implementación*. . México, D.F.
- Martinez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. Perú.
- Mendez,D. (2018) *Análisis del Cambio de la Política Pública de TIC en Ecuador: desde la Agenda Nacional de Conectividad formulada en el 2022*
- MPH. (2020). Obtenido de Municipalidad Provincial de Huancayo: <http://documentos.munihuancayo.gob.pe/documentos/2020/decreto/da20005.pdf>

- MPH. (2020). *Municipalidad Provincial de Huancayo*. Obtenido de http://documentos.munihuancayo.gob.pe/documentos/2020/resolucion_g_municipal/rgm20195.pdf
- MPH. (2020). *Municipalidad Provincial de Huancayo*. Obtenido de http://documentos.munihuancayo.gob.pe/documentos/2020/resolucion_alcaldia/ra20326.pdf
- MPH. (2020). *Municipalidad Provincial de Huancayo*. Obtenido de http://documentos.munihuancayo.gob.pe/documentos/2020/resolucion_alcaldia/ra20214.pdf
- MPH. (2020). *Municipalidad Provincial de Huancayo*. Obtenido de <http://documentos.munihuancayo.gob.pe/documentos/2020/ordenanza/om20648.pdf>
- MPH. (2020). *Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID- 19 en el trabajo de la Municipalidad Provincial de Huancayo*. Huancayo - Perú: Disponible en: https://www.munihuancayo.gob.pe/portal/documentos/2020/plan_COVID19.pdf.
- MPH. (2021). *Municipalidad Provincial de Huancayo*. Obtenido de <http://documentos.munihuancayo.gob.pe/documentos/2021/ordenanza/om21668.pdf>
- Ortegón, E. (2008). *Guía sobre diseño y gestión de la política pública*. Colombia.
- Ortiz, O. (2021). *Calidad de los Servicios Públicos y la Satisfacción de los Usuarios en Tiempos de Pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María*. Huacho Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: San Marcos.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for*. Disponible en: Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for*.

- Peruano, D. e. (03 de 12 de 2020). *Decreto de Urgencia que modifica el Decreto de Urgencia N° 079-2020, Decreto de Urgencia que otorga subsidio económico a los prestadores del servicio de transporte terrestre regular de personas de ambito provincial.*
- Peruano, D. E. (27 de marzo de 2020). *Decreto de Urgencia que establece medidas para reducir el impacto en la economía peruana, de las disposiciones de prevención establecidas en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional ante los riesgos de Propagacion del Covid-19.*
- PERUANO, E. (15 de Julio de 1997). LEY GENERAL DE SALUD.
- PERUANO, E. (22 de Diciembre de 2016). DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE.
- Peruano, E. (03 de diciembre de 2020). *Diario el peruano.*
- Peruano, E. (2020 de 2020). *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.*
- Peruano, E. (marzo de 2020). *Decreto de Urgencia que establece medidas para reducir el impacto en la economía peruana, de las disposiciones de prevención establecidas en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional ante los riesgos de propagacion del Covid-19.*
- PERUANO, E. (11 de Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Poma, C. (2020). *Calidad de Servicio y Aatisfacción del Usuario en las Municipalidades Distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019.* Huancayo: Universidad Cesar Vallejo - Perú.
- Regional, O. P. (18 de octubre de 2020). *Ojo Publico.* Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:z6m8dBkPzbcJ:https://ojo-publico.com/2168/doce-comunas-gastaron-menos-del-30-de-presupuestos-covid-19+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe&client=firefox-b-d>

- RIMISP. (2020). *Análisis de coyuntura COVID -19 en América Latina*. Obtenido de Disponible en: <https://webnueva.rimisp.org/wp-content/uploads/2020/04/01-Covid-19-Gobiernos-locales-intro.pdf>
- Rocca, L. (2018). *Satisfacción del Usuario en el Ambito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. LA PLATA - ARGENTINA: Universidad Nacional de la Plata.
- Rosas, y Zúñiga. (2010). *Estadística Descriptiva E Inferencial I*. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres.
- Salud, O. M. (2019). *OMS*. Obtenido de [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20\(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China\)](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID%2D19%20es%20la,Wuhan%20(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China)).
- Samalvides, E. (2016). *La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión en las municipalidades provinciales de la macro región sur 2014*. Para optar el grado de doctor en Administración en la Universidad Privada de Tacna; Tacna, Perú.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Universitaria.
- Sanguedolce, R. (2018). *Gobiernos locales y políticas públicas: Aproximaciones al programa de agricultura urbana de rosario*. Para optar el grado de licenciatura en Ciencia Política Orientación: Administración y Planificación Pública en la Universidad Nacional del Rosario; Rosario, Argentina.
- Sierra B.R. (1985). *Técnica de investigación social*. Madrid - España: Editorial Paraninfo.
- Tamayo, M. (2000). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores, Cuarta edición.
- Torres, A. (2020). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo - Peru.
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., y Ramos, R. (2018). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de recolección de la información
CUESTIONARIO

Este cuestionario será de uso exclusivo de la investigación: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022

Primera Parte: Políticas públicas

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada ítem y responda teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Conocimiento de las normas						
1	Tiene conocimiento de que en la MPH se tiene predisposición para la aplicación de la norma de salud durante la pandemia COVID-19.?					
2	Tiene conocimiento que en la MPH se cumplió con el D.S. N.º 008-2020-PCM. que dispuso declarar en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa días en el 2020					
3	Tiene conocimiento de que en la MPH se cumple Decreto Supremo N°044-2020-EF que aprobó los Lineamientos que regulen el Funcionamiento de los mercados de abasto y sus conexos, en el marco de las acciones de prevención y contención del COVID-19, los cuales son implementados por los Gobiernos Locales bajo el acompañamiento y asistencia técnica de los mencionados ministerios en el marco de sus competencias.					
4	Tiene conocimiento de que en la MPH se cumple con la Resolución Ministerial N° 363-2020-SA-MINSA que tuvo como finalidad promover el bienestar de la población del Perú, a través del cuidado de salud mental en el contexto del COVID-19.					
5	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió con el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y modificatorias (El Peruano, 2020), que prescribe declarar el Estado de					

	Emergencia Nacional por el término de 15 días, y dispone el encierro socialmente y obligatoriamente, por las peligrosas situaciones que perturban la existencia del país a emanación del brote del COVID-19					
6	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió con el Decreto de Urgencia N° 033-2020 (Peruano D. E., 2020) que estableció en su numeral 2.1 del art. 2° que se autorice a los Municipios excepcionalmente en el año fiscal 2020 perpetrar la compra y repartimiento de bienes de inicial insuficiencia de la canasta de la familia					
7	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió con el Decreto de Urgencia N° 079-2020 (peruano, 2020), que estableció autorizar el otorgamiento excepcional del subsidio económica en especie en beneficio de los individuos naturales y personas jurídicas acreditadas para facilitar el servicio de envío terrestre de individuos de espacio provincial en el gobierno de 26 Municipios de autoridad Provincial incluyendo a la Municipalidad de Huancayo.					
8	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió con la Resolución Ministerial N° 385-2020-MTC/01 (peruano, 2020), norma que estableció en su artículo 2° los castigos por falta de cumplimiento de las líneas preventivas del COVID-19, en la dación de la atención de transporte por tierra; y en su primera disposición complementaria final precisa entre otros puntos que los gobiernos locales deben realizar el control para comprobar el acatamiento de las disposiciones predichas en las concernientes formalidades para prevenir el CVOID-19 aprobado por el MTC.					
9	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió Decreto de Alcaldía N° 005-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), que dispuso el cumplimiento del D.S. N° 008-2020-SA declarando Urgencia Sanitaria en todo el país por el término de 90 días calendarios y establece medios preventivos del COVID-19 con la finalidad de reducir situaciones de riesgos elevados para la salud y la vida de nuestros pobladores, y dispone medios preventivos para obviar su difusión.					
10	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió Resolución de Gerencia Municipal N° 195-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), que aprobó el “EL PLAN DE TRABAJO PARA LA ENTREGA Y DISTRIBUCION DE LAS CANASTAS FAMILIARES a					

	los favorecidos en el cuadro de la urgencia en todo el país por el COVID-19, para su realización y puesta en práctica.					
11	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió Resolución de Alcaldía N° 326-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020), que aprobó la negociación de modo directo para la compra de carburantes para la Gerencia de Tránsito y Transporte de la MPH, en el cuadro del DS N° 079-2020, por el valor de S/. 2'342.496.00 soles, respecto al subsidio en especie (COMBUSTIBLE) con la finalidad de avalar la continuación del servicio en contextos asequibles, seguridad y sanidad para toda la población					
12	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió Resolución de Alcaldía N° 214-2020-MPH/A (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020) que dispuso aprobar las 14 planificaciones de guardia e inspección del COVID-19 para los Mercados del distrito de Huancayo conforme lo describe en el detalle que anexa, incorporando además planes para el uso de área estacional capacitado para la comercialización de suministros en Huancayo.					
13	Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió Ordenanza Municipal N° 668-MPH/CM (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2021), que estableció Declarar prioritariamente en la Provincia de Huancayo las políticas articuladas de atención integral a la Salud Mental de conformidad a los establecido por el MINSA y sectores de salud, incorporando dichas políticas al Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2017-2024 – promover la accesibilidad de pobladores a los cuidados de sanidad.					
14	O Tuvo conocimiento de que en la MPH se cumplió Ordenanza Municipal N° 648-MPH/CM (MPH, Municipalidad Provincial de Huancayo, 2020) que aprobó el reglamento sanitario para la reanudación del Servicio de Transporte Público Urbano en todas sus modalidades en la Provincia de Huancayo a fin de prevenir el COVID-19, incorporando sanciones al CUISA por el incumplimiento de dicho reglamento señalado,					
Conocimiento de los recursos asignados						
15	Tiene conocimiento que los recursos asignados están destinados al subsidio por COVID 19					

16	Tiene conocimiento que los recursos asignados se han destinado a prevenir los contagios en los mercados mayoristas.					
17	Tiene conocimiento que los recursos han sido destinados a la compra de contenedores de basura y/o tanques de agua.					
18	Tiene conocimiento que los recursos han sido asignados a la compra de pintura para Señalización dentro de los ambientes de la MPH.					
19	Tiene conocimiento que los recursos asignados se dirigieron a la compra de implementos de bioseguridad como mascarillas y protectores faciales para los comerciantes.					
20	Tiene conocimiento que los recursos han sido asignados a la compra de canastas de alimentos para las familias o personas vulnerables					
Conocimiento de la organización del trabajo remoto						
21	Tiene conocimiento que se redujo al mínimo la cantidad de trabajadores estatales en el centro de trabajo.					
12	Tiene conocimiento que la oficina de recursos humanos puso a conocimiento del usuario, las áreas orgánicas competentes para dar atención a los servicios principales					
23	Tiene conocimiento que hay trabajadores que por la naturaleza de sus funciones deben seguir acudiendo al centro de trabajo (tales como personal de limpieza pública, saneamiento, atención de mercados de abasto, camal, entre otros);					
24	Tiene conocimiento que los demás trabajadores que no se encuentran incluido en el ítem anterior cumplen con sus labores de manera remota.					
25	Tiene conocimiento que a pesar de ser menos trabajadores en oficinas se cumple con la atención en todos los servicios					

Segunda parte: Satisfacción del usuario

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada ítem y responda teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La Municipalidad Provincial de Huancayo tiene equipos de apariencia moderna para brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19					
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad Provincial de Huancayo para brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19 son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancayo quienes brindan el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19 tienen apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.					
5	En la municipalidad la señalización de guardar la distancia entre una persona y otra, fue visible en cada oficina					
6	En la municipalidad se cumplieron con todos los controles que dispuso el Ministerio de Salud para tiempos de COVIN 19					
7	En la municipalidad se encuentra con facilidad el alcohol para desinfectarse las manos al momento de ingresar y salir					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
8	Cuando la Municipalidad Provincial de Huancayo sobre el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19 promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
9	Cuando un usuario tiene un problema respecto al servicio DEMUNA la Municipalidad Provincial de Huancayo muestra un sincero interés en solucionarlo					
10	La Municipalidad Provincial de Huancayo realiza bien el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19 en la primera visita					
11	La Municipalidad Provincial de Huancayo concluye el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19 en el tiempo prometido					
12	La Municipalidad Provincial de Huancayo para el servicio a los usuarios en tiempos de COVID-19 insiste en mantener registros exentos de errores					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio a los usuarios en tiempos de COVID.					

14	Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancayo ofrecen un servicio a los usuarios en tiempos de COVID rápido y eficiente a sus clientes.					
15	Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
16	Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancayo nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios del servicio a los usuarios en tiempos de COVID					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
17	El comportamiento de los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID transmite confianza a los usuarios					
18	Los usuarios se sienten seguros en sus interacciones con la Municipalidad Provincial de Huancayo al recibir el servicio a los usuarios en tiempos de COVID					
19	Los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID son siempre amables con los clientes.					
20	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios acerca del servicio a los usuarios en tiempos de COVID					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
21	La Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID da a sus clientes una atención individualizada.					
22	La Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios					
23	La Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios					
24	La Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.					
25	La Municipalidad Provincial de Huancayo al brindar el servicio a los usuarios en tiempos de COVID comprende las necesidades específicas de los usuarios.					

Anexo 02: Ficha técnica

De la Variable 1: Políticas Públicas

Nombre original del instrumento	Políticas Públicas
Autor y año: Br. José Eduardo Cristóbal Ángeles: Br. Paola Carol Ramos Olivera:	Original: Es elaboración original Adaptación:
Objetivo del instrumento:	Identificar las políticas públicas emitidas el 2020 por COVID-19*
Usuarios:	Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
Forma de administración o modo de aplicación:	Respuestas personales de los usuarios al cuestionario de políticas públicas
Validez: (presentar la constancia de validación de expertos)	El instrumento fue validado por el juicio de 03 expertos. La constancia está en el Anexo 09
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	El valor de alfa de Cronbach está contenido en la página 46 de este informe

De la Variable 1: Satisfacción del Usuario

Nombre original del instrumento	Satisfacción del usuario
Autor y año: Br. José Eduardo Cristóbal Ángeles: Br. Paola Carol Ramos Olivera:	Original: Adaptación: Adaptado de (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988)
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de satisfacción del usuario
Usuarios:	Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
Forma de administración o modo de aplicación:	Respuestas personales de los usuarios al cuestionario de políticas públicas
Validez: (presentar la constancia de validación de expertos)	El instrumento fue validado por el juicio de 03 expertos. La constancia está en el Anexo 09
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	El valor de alfa de Cronbach está contenido en la página 47 de este informe

Anexo 03: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X Políticas públicas	Las políticas públicas engloban un concepto claro, que se atribuye y nace de la problemática social, estallando en una retribución para la mejora de la sociedad, insertando además márgenes de solución oportuna, basándose en la realidad que afecta cierta jurisdicción de una población, y contribuye a un mejor desarrollo local, en función a su sostenibilidad aplicada, asimismo, las políticas públicas constituyen un instrumento de control social que son forjados en el contenido de la modernidad, definiendo la manera de actuar sobre un asunto de carácter o	Las políticas públicas están conformadas por las normas, los recursos asignados y la organización de trabajo remoto.	Conocimiento de la normatividad	Nivel predisposición a la aplicación de la norma de salud Decreto Supremo N° 044-2020-PCM durante la pandemia Covid-19 en la municipalidad	Pregunta 1,3 y 5	Cuestionario de Políticas Públicas (25 ítems)	Ordinal
				Cumplimiento del D.S. N° 008-2020-PCM.	Pregunta 2		
				Cumplimiento de Resolución Ministerial N° 363-2020-SA-MINSA	Pregunta 4		
				Cumplimiento del D.U N° 033-2020	Pregunta 6		
				Cumplimiento del D.U N° 079-2020	Pregunta 7		
				Cumplimiento de la Resolución Ministerial N°385-2020-MTC/01	Pregunta 8		
				Cumplimiento del D.A. N° 005-2020-MPH/A	Pregunta 9		
				Cumplimiento de la Resolución de Gerencia Municipal N° 195-2020-MPH/A	Pregunta 10		
				Cumplimiento de la Resolución de Alcaldía N° 326-2020-MPH/A	Pregunta 11		
				Cumplimiento de la Resolución de Alcaldía N°214-2020-MPH7A	Pregunta 12		
Cumplimiento de la Ordenanza Municipal N° 668-MPH/CM	Pregunta 13						
Cumplimiento de la Ordenanza Municipal N° 648-MPH/CM	Pregunta 14						

	interés público. (Fundación democracia y gobierno local, 2012)			Conocimiento de los recursos asignados están destinado al subsidio por COVID-19	Pregunta 15		
			Conocimiento de los recursos asignados	Conocimiento del Nivel de prevención de contagio en los mercados	Pregunta 16		
				Conocimiento de Nivel de compra de contenedores	Pregunta 17		
				Conocimiento de Nivel de compra de pintura para señalización	Pregunta 18		
				Conocimiento de Nivel de compra de implementos de bioseguridad	Pregunta 19		
				Conocimiento de Nivel de compra de canastas de alimentos	Pregunta 20		
				Conocimiento de la Organización del trabajo remoto	Conocimiento de Cantidad de trabajadores	Pregunta 21	
			Conocimiento de las áreas orgánicas para dar atención a los servicios principales		Pregunta 22		
			Identificación del equipo mínimo de trabajo		Pregunta 23		
			Trabajadores que asisten al centro de trabajo		Pregunta 24		
			Trabajadores que cumplen con la atención de los servicios a pesar de ser menos		Pregunta 25		
Variable Y Satisfacción del usuario	Es la complacencia por parte del usuario sobre los servicios recibidos por parte de la organización	Las reacciones de los clientes se estiman a través de la escala de	Elementos Tangibles	Apariencia de las oficinas físicas, el equipo, la fuerza laboral y los materiales de correspondencia	Preguntas del 01 al 07	Cuestionario de Satisfacción del usuario (25 ítems)	Ordinal
			Fiabilidad	Confianza en que se presta el servicio de la manera correcta	Preguntas del 08 al 12		

	empresarial. Es decir, se cumplen sus anhelos de satisfacción con la atención de la empresa, privada, estatal o mixta como las municipalidades. (Ortiz, 2021)	Likert. Los cinco componentes esenciales del modelo SERVQUAL que se mide por la percepción de los usuarios (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)	Capacidad de respuesta	Disposición y afán de apoyar a los clientes y dar una administración rápida.	Preguntas del 13 al 16		
			Seguridad	El conocimiento y la consideración aparecieron por parte de los representantes y sus habilidades para mover la validez y la confianza.	Preguntas del 17 al 20		
			Empatía	En cuanto a la capacidad de dar una consideración personalizada y el afán de que el personal esté a la altura de las necesidades de los clientes.	Preguntas del 21 al 25		

Anexo 04: Carta de Presentación


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

D. 492081
E. 342077
Trujillo, 24 de junio de 2023

CARTA DE PRESENTACION N° 087-2023/UCT-EPG-D

Dennys Cuba Rivera:
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAYO
TRAMITE DOCUMENTARIO S.G.
RECEPCIÓN
23 JUN 2023
CORREO: _____
FIRMAR: _____ HORA: 9:41

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" y, a la vez, presentarle a la **Br. Paola Carol Ramos Olivera**, identificada con DNI N° 71023962, y al **Br. Jose Eduardo Cristobal Angeles**, identificado con DNI N° 72778307, alumnos del Programa de Maestría de Auditoría y Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios, quienes vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado: **INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022**

Presento a usted a los mencionados maestrandos para que puedan realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su entidad.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



Dr. Winston Rolando Resño Portal
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"



DISTRIBUCIÓN
Interesados, archivo EPG
WRRP:maj

 Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú www.uct.edu.pe

Anexo 05: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

Yo, **ECON. HANNS STOW DE LA VEGA OLIVERA,**
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI **40226552,** en mi calidad de **GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO**
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de **GERENCIA MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE HUANCAYO**
(Nombre del área de la empresa)

de la institución **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO.**
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N°20133626823, ubicada en la ciudad de Huancayo Calle real S/N.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al Sres. **JOSE EDUARDO CRISTOBAL ANGELES - PAOLA CAROL RAMOS OLIVERA,**
(Nombre completo del o las estudiantes)

Identificado(s) con DNI N°72778307, del Programa de Maestría en AUDITORIA Y GESTION PUBLICA, para que utilice la siguiente información de la empresa:


Datos e información acerca de la implementación de las políticas públicas dadas por el Gobierno Central sobre el COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Huancayo;
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis para optar el grado académico de Maestro.


Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal
DNI: 40226552

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

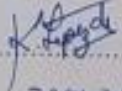

Firma del Estudiante
DNI: 72778307

Anexo 06: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, KARINA ISABEL YEPEZ CHUQUILLANQUI, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará. Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha: 19 - 12 - 22
Firma: 
DNI: 72947691



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, Elba Isobel Araya Cano....., certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-12-22
Firma [Firma manuscrita]
DNI 19928300



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo Yanet Inga Clemente, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha: 19/12/22
Firma: [Firma manuscrita]
DNI: 44672788



Huella digital

Consentimiento Informado

Yo, Ariana Pizarro Cardenas, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-10-22
Firma [Firma manuscrita]
DNI 75725113



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, BORJA CAHUANA Sara Nahely, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-12-22
Firma *Borja Cahuana*
DNI: 71692612



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, LUIS ENRIQUE NUÑEZ LEYVA, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19/12/2022
Firma [Firma manuscrita]
DNI: 75657719



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, MARIA LOPEZ CASTILLO, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-12-22
Firma Maria Lopez
DNI 20100747



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, Valeriana Gladys Castro de Rojas..... certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-12-22.....

Firma [Firma manuscrita].....

DNI 20419137.....



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, Suzana Lopez Yupanqui, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-12-22

Firma [Firma manuscrita]

DNI 43761696



Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo, Camaclangei Mancha Maria Milagros, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha 19-12-22
Firma [Firma manuscrita]
DNI: 47637307




Huella Digital

Consentimiento Informado

Yo MORAÑO LUIS HUMANO CONTRERAS certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha: 19 DIC 2022

Firma: 

DNI: 07352768



Huella digital

Consentimiento Informado

Yo, Atanico Torres Galvan Paredo, certifico que he leído o me han leído los objetivos de la investigación que se realizará: Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Huancayo, 2022. Me han hecho saber que mi participación es voluntaria y comprendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Fui informado/a que se aplicará una encuesta y que mi nombre no aparecerá en ningún informe o publicación de este estudio.

Fecha: 19/12/2022
Firma: [Firma]
DNI: 73187100



Huella Digital

Anexo 07: Matriz de Consistencia

Título	Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Incidencia de Políticas públicas durante la pandemia Covid-19, en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p>	<p>Problema General ¿Cuál es la incidencia de políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de las políticas públicas en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022? ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad</p>	<p>Hipótesis General Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Hipótesis específicas Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la</p>	<p>Objetivo General Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de las políticas públicas en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022, Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022 Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de los elementos tangibles</p>	<p>Variable 1 Políticas públicas Dimensiones</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento de la normatividad ● Conocimiento de los recursos asignados ● Conocimiento de la organización del trabajo remoto ● Elementos Tangibles ● Fiabilidad ● Capacidad de respuesta ● Seguridad ● Empatía 	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Método de investigación El método hipotético-deductivo es un modelo del método científico</p> <p>Diseño de investigación El diseño es Relacional -Causal No experimental Corte transversal</p> <p>Población Estará conformada por 1500 usuarios</p> <p>Muestra Estará conformada por 306 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo de octubre a diciembre del 2022</p> <p>Muestreo El muestreo será probabilístico estratificado, con la fórmula de muestreo finito</p> <p>Técnica de recojo de datos La técnica será la encuesta</p> <p>Instrumento de recojo de datos El instrumento será el cuestionario</p>

	<p>Provincial de Huancayo, 2022? ¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de las políticas públicas durante la</p>	<p>Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Las políticas públicas durante la pandemia covid-19 inciden significativamente en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad</p>	<p>en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la seguridad en la Municipalidad</p>			
--	--	---	---	--	--	--

	<p>pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?</p>	<p>Provincial de Huancayo, 2022</p>	<p>Provincial de Huancayo, 2022</p> <p>Determinar la incidencia de las políticas públicas durante la pandemia covid-19 en la satisfacción del usuario de la empatía en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022</p>			
--	---	-------------------------------------	--	--	--	--

Anexo 08: Validación juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Mg. GIANNINA ZORAIDA SILVA ACOSTA**
 1.2 Institución donde labora: **Universidad Peruana Los Andes Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.**
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**
 1.4 Autor del instrumento: **JOSE EDUARDO CRISTOBAL ANGELES – PAOLA RAMOS OLIVERA**
 1.5 Título de la Investigación: **INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022**

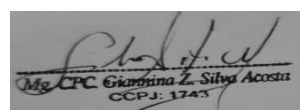
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	1	16	61	2	3	3	4	4	5	56	61	6	7	7	8	8	9	96
		5	1	1	20	25	3	3	4	4	5	5	60	65	7	7	8	8	9	9	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:...EXCELENTE EL CUESTIONARIO, SE DEBE APLICAR

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:990

Lugar y Fecha: Huancayo 27/04/2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 40852975 Teléfono :

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante: **Mg. CORILLOCLA VÍLCHEZ IRMA MÓNICA**

1.2 Institución donde labora: **Universidad Alas Peruanas.**

1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**

1.4 Autor del instrumento: **JOSE EDUARDO CRISTOBAL ANGELES – PAOLA RAMOS OLIVERA**

1.5 Título de la Investigación: **INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				x	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					x
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					x
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					x
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					x
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					x
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					x
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					x
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:...EXCELENTE EL CUESTIONARIO, SE DEBE APLICAR

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:925

Lugar y Fecha: Huancayo 28/04/2022

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 40852975 Teléfono

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Mg. JUAN JOSE CAMAYO MACUKACHI**
 1.2 Institución donde labora: **Universidad Continental.**
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**
 1.4 Autor del instrumento: **JOSE EDUARDO CRISTOBAL ANGELES – PAOLA RAMOS OLIVERA**
 1.5 Título de la Investigación: **INCIDENCIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO, 2022**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:...EXCELENTE EL CUESTIONARIO, SE DEBE APLICAR

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:950

Lugar y Fecha: Huancayo 26/04/2022


 Juan J. Camayo Macukachi
 ABOGADO
 C.A.J. 4623

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI 40852975 Teléfono: 993913182
 DNITeléfono.....

Anexo 09: Base de Datos SPSS
Variable Políticas Públicas

MUESTRA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5
5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
6	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2
7	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3
8	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2
9	2	3	4	3	2	3	4	3	2	5	1	5	1	2	3
10	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3
11	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
12	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
13	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2
14	2	3	4	3	2	3	4	3	1	2	3	4	5	4	3
15	5	2	5	1	2	4	3	5	3	4	5	4	3	2	3
16	3	2	3	4	3	4	5	3	1	2	2	1	2	3	4
17	1	1	1	1	2	2	2	3	4	3	4	5	5	5	1
18	5	5	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2
19	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
20	3	2	3	4	3	4	5	1	1	2	3	4	5	4	3
21	2	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2
22	5	5	2	3	1	2	3	4	5	4	3	2	3	4	3

23	1	2	3	4	5	4	3	2	3	2	1	2	3	4	5
24	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3
25	1	2	3	4	3	2	3	4	5	1	2	4	3	2	3
26	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
27	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
33	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4
34	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3
35	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
36	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3
37	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3
38	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4
39	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3
40	2	3	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4
41	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3
42	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2
43	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3
44	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
45	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2
46	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
47	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3

51	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
52	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
53	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5
54	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
55	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
56	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
57	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
58	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
59	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
60	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	3	2
64	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
65	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
66	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
67	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3
70	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4
71	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	3	4	5	4
74	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	1
75	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	1	2	3	4	5	4	3	3	2	1	2	3	4	5	1
78	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3

79	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3
80	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3
81	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4
85	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
86	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3
87	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2
88	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
91	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4
92	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
95	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5
96	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
97	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2
98	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3
99	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2
100	2	3	4	3	2	3	4	3	2	5	1	5	1	2	3
101	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3
102	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
103	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
104	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2
105	2	3	4	3	2	3	4	3	1	2	3	4	5	4	3
106	5	2	5	1	2	4	3	5	3	4	5	4	3	2	3

107	3	2	3	4	3	4	5	3	1	2	2	1	2	3	4
108	1	1	1	1	2	2	2	3	4	3	4	5	5	5	1
109	5	5	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2
110	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
111	3	2	3	4	3	4	5	1	1	2	3	4	5	4	3
112	2	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2
113	5	5	2	3	1	2	3	4	5	4	3	2	3	4	3
114	1	2	3	4	5	4	3	2	3	2	1	2	3	4	5
115	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3
116	1	2	3	4	3	2	3	4	5	1	2	4	3	2	3
117	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
118	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
124	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4
125	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3
126	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
127	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3
128	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3
129	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4
130	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3
131	2	3	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4
132	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3
133	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2
134	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3

135	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
136	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2
137	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
138	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
142	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
143	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
144	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5
145	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
146	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
147	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
148	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
149	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
150	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
151	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	3	2
155	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
156	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
157	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
158	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3
161	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4
162	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2

163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4
165	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	1
166	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	1	2	3	4	5	4	3	3	2	1	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4

MUESTRA	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3
2	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5
3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3
4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3
6	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3
8	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
9	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5
10	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4
11	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	3	3	3
12	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
13	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3
14	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5
16	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4
17	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
18	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	5	2	5	3	3	3

19	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5
20	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4
21	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
22	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
23	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
24	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4
25	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
26	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
27	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
28	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
29	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
31	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
32	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4
33	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3
34	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3
35	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3
37	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
38	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4
40	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5
41	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
42	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	4
43	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
44	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
45	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3
46	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3

47	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
48	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3
49	2	3	5	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3
50	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
51	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
52	2	3	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
53	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4
54	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3
55	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3	4	4
56	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4
57	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3
58	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
59	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4
61	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3
62	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5
63	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3
64	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3
65	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3
66	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3
67	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4
68	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
69	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5
70	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4
71	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	3	3
72	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
73	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
74	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4

75	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5
76	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4
77	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
78	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	5	2	5	3	3
79	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5
80	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4
81	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
82	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
83	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
84	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4
85	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
86	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
87	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
88	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
89	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
91	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
92	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4
93	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3
94	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3
95	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3
97	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
98	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
99	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4
100	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5
101	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
102	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	4

103	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
104	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
105	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3
106	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3
107	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
108	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3
109	2	3	5	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3
110	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
111	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
112	2	3	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
113	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4
114	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3
115	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3	4	4
116	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4
117	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3
118	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
119	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
120	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4
121	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3
122	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5
123	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3
124	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3
125	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3
126	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3
127	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4
128	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
129	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5
130	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4

131	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	3	3
132	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
133	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
134	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
135	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5
136	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4
137	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
138	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	5	2	5	3	3
139	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5
140	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4
141	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
142	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
143	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
144	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4
145	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
146	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
147	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
148	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
149	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
150	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
151	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
152	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4
153	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3
154	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3
155	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3
157	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
158	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4

159	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4
160	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5
161	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
162	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	4
163	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
164	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
165	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3
166	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3
167	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
168	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3
169	2	3	5	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3
170	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
171	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
172	2	3	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
173	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4
174	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3
175	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3	4	4
176	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4
177	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3
178	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
179	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
180	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4
181	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3
182	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5
183	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3
184	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3
185	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3
186	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3

187	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4
188	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
189	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5
190	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4
191	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	3	3
192	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
193	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
194	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
195	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5
196	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4
197	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
198	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	5	2	5	3	3
199	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5
200	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4
201	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
202	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
203	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
204	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4
205	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
206	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
207	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
208	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
209	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
210	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
211	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
212	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4
213	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3
214	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3

215	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3
217	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
218	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
219	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4
220	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5
221	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
222	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	4
223	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
224	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
225	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3
226	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3
227	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
228	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3
229	2	3	5	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3
230	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
231	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
232	2	3	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
233	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4
234	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3
235	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3	4	4
236	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4
237	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3
238	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
239	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
240	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4
241	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3
242	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5

243	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3
244	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3
245	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3
246	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3
247	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4
248	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
249	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5
250	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4
251	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	2	5	3	3
252	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
253	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
254	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
255	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5
256	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4
257	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
258	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	5	2	5	3	3
259	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5
260	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4
261	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
262	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
263	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
264	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4
265	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
266	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
267	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3
268	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
269	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
270	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3

271	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4
272	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4
273	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3
274	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3
275	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3
277	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
278	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
279	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4
280	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5
281	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
282	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	4
283	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
284	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
285	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3
286	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3
287	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
288	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3
289	2	3	5	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3
290	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
291	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3
292	2	3	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
293	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4
294	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3
295	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	3	4	4
296	4	5	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4
297	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3
298	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4

299	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
300	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4
301	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	5	5
302	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
303	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	3	5	5	4
304	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
305	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
306	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3

Anexo 10: Interpretación de Rho de Spearman

R	Correlación
0	Correlación nula
0.1 a 0.49	Correlación directa débil
0.5 a 0.79	Correlación directa moderada
0.8 a 0.9	Correlación directa alta
1	Correlación directa perfecta
-0.1 a -0.49	Correlación inversa débil
-0.5 a -0.79	Correlación inversa moderada
-0.8 a -0.9	Correlación inversa alta
-1	Correlación inversa perfecta

**Anexo 11. Confiabilidad
Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	41,14	60,695	,851	,786
Pregunta 2	40,69	71,007	,500	,816
Pregunta 3	40,55	75,470	,218	,831
Pregunta 4	41,14	60,695	,851	,786
Pregunta 5	41,14	60,695	,851	,786
Pregunta 6	40,55	75,470	,218	,831
Pregunta 7	40,55	75,399	,236	,830
pregunta 8	40,55	71,828	,495	,817
Pregunta 9	40,76	73,261	,245	,833
Pregunta 10	40,48	73,116	,306	,827
Pregunta 11	40,79	71,456	,447	,819
Pregunta 12	40,28	77,850	,059	,841
Pregunta 13	40,62	72,458	,339	,825
Pregunta 14	40,31	78,436	,066	,837
Pregunta 15	41,14	60,695	,851	,786

Y la confiabilidad de la Variable 2: Satisfacción del usuario, Para una prueba piloto de 29 y 22 ítems fue de $0.838 > 0.750$, que significa que el cuestionario fue confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	65,28	105,707	,559	,825
P2	65,52	102,830	,638	,821
P3	65,55	105,899	,493	,827

P4	65,52	102,830	,638	,821
P5	65,55	105,899	,493	,827
P6	65,93	110,852	,188	,842
P7	65,38	114,958	,036	,848
P8	65,72	111,850	,201	,839
P9	65,28	105,707	,559	,825
P10	65,45	106,613	,418	,830
P11	65,28	116,850	-,030	,848
P12	65,52	104,759	,468	,828
P13	65,55	109,542	,345	,833
P14	65,59	104,680	,565	,824
P15	65,28	105,707	,559	,825
P16	65,28	105,707	,559	,825
P17	65,45	106,613	,418	,830
P18	65,28	116,850	-,030	,848
P19	65,52	104,759	,468	,828
P20	65,55	109,542	,345	,833
P21	65,59	104,680	,565	,824
P22	65,28	105,707	,559	,825