

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



DISEÑO Y VALIDACIÓN INICIAL DE UN
CUESTIONARIO PARA MEDIR VALOR
PUBLICO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DIRECTOS.

Tesis para optar al Grado de Magister en
Gerencia Social

Autor:
Marcelo Lespai Traro

TEMUCO, Agosto de 2015.

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



DISEÑO Y VALIDACIÓN INICIAL DE UN
CUESTIONARIO PARA MEDIR VALOR
PUBLICO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DIRECTOS.

Tesis para optar al Grado de Magister en
Gerencia Social

Autor:

Marcelo Lespai Traro

Profesor Guía:

José Luis Galvez Nieto
Dr. Educación
Universidad de La Frontera

TEMUCO, Agosto de 2015.

“Diseño y validación inicial de un cuestionario para medir valor público desde la percepción de los beneficiarios directos”

Resumen: A partir de la nueva visión de las políticas públicas ha surgido el concepto de valor público, el cual es un término relativamente nuevo en la bibliografía referente a la gestión estatal más aún que se entiende por valor público y las categorías o dimensiones que son la estructura fundamental de éste. Por lo tanto esta investigación se aboca primero en definir las tres dimensiones nombradas en la revisión bibliográfica y definir las para luego efectuar la construcción de un instrumento de evaluación que apunte a medir el valor público. La metodología efectuada es dividida en dos macro procesos llamados “diseño cuestionario valor público y validación juicio de expertos”, dando como resultado la confección final del cuestionario que está estructurado en tres dimensiones siendo estos servicio, resultado y confianza y con un total de 46 preguntas.

Palabras Claves: gestión pública, valor público, cuestionario, políticas públicas, beneficiario.

Abstract: From the new vision of public policies has emerged the concept of public value, which is a relatively new term in the literature regarding State management even more than the term public value and categories or dimensions that are the structure key thereof . Therefore this research is devoted first to define the three dimensions named in the literature review and define and then make the construction of an assessment tool that aims to measure the public value. The methodology carried out is divided into two macro processes called "public questionnaire design value and validation expert opinion " , resulting in the final preparation of the questionnaire is structured in three dimensions being such service , performance and trust and a total of 46 questions .

Keywords: governance, public value, questionnaire, public policy, beneficiary.

1 Creación de Valor Público

El valor público es un concepto bastante nuevo y controversial en su conceptualización desde que Moore (1998) acuñó dicho término donde mencionaba que la capacidad de gestión política y operativa, debe contribuir a que el sector público genere valor. Igualmente Kelly & Muers (2002) indica que el valor público está asociado a los servicios, leyes, regulaciones, que preste el estado a sus ciudadanos o como señala López (2002) la creación de valor en el sector público está fuertemente condicionada por las percepciones sociales entorno a la manera en que el proceso político – administrativo responde a las distintas demandas de la ciudadanía, por ejemplo: equidad, transparencia, legalidad y que son parte integral del valor.

La aparición en la literatura actual del término valor público esta entrelazada a la Nueva Gestión Pública (NGP), la cual está altamente influenciada con los procesos de gestión y eficiencias del sector privado, por ello considera al ciudadano que percibe prestaciones o beneficios por parte del estado debe ser considerado un cliente, por lo tanto al ser cliente este puede evaluar o medir su calidad, servicio, resultado, etc. es decir, generar un valor positivo o negativo que debe ser considerado en toda política pública, como menciona Chica (2011) esta fundamenta sus principios bajo la noción del éxito en relación de la institución – mercado donde se prioriza la rentabilidad / costo / cliente (ciudadano). La NGP utiliza el valor público como un indicador del impacto que produce una política pública, permitiendo monitorear su valoración; además de mantener una dirección estratégica para guiar la toma de decisiones y generar el mayor impacto positivo en la ciudadanía.

El concepto de valor público proporciona un punto de referencia con el cual calcular el desempeño de las políticas e instituciones públicas, tomar medidas o decisiones sobre la distribución de recursos y escoger procedimientos apropiados de entrega de beneficios tangibles como intangibles a la ciudadanía. Como menciona Kelly & Muers (2002) el valor público debe ser juzgado de acuerdo a mejorar los resultados, servicios y confianzas. Valores inadecuados pueden conducir a la pérdida de este valor, ocasionando descontento en la ciudadanía y afectando en la percepción pública de dicha iniciativa estatal. Por ello el estado genera valor público a partir de las problemáticas observadas, este proceso de reacción es llamada ciclo de una política pública que a partir de su misión y visión debe manifestarse la generación de valor público para la ciudadanía.

Cuadro 1.
Ciclo de las políticas públicas

Etapa	Formas de participación de la sociedad civil
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades básicas en el ámbito político • Generación de posibles soluciones a las demandas de la sociedad
Programación	<ul style="list-style-type: none"> • Priorización de las necesidades y los déficit en el ámbito de la política
Implementación y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Aporte de servicios, actividades y recursos para la gestión de la política • Ejecución de la política
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la eficiencia, eficacia y transparencia en el uso de recursos • Opinión crítica de los resultados

Fuente: Andrade y Arancibia (2010: 131).

En definitiva toda política pública debiera ser evaluada y valorada para dimensionar la importancia otorgada por la ciudadanía, esto se podría medir por ejemplo a través de indicadores que evidencien la eficacia, cobertura, focalización, calidad, servicios prestado, entre otros; esto facilitará asignar un valor público de las iniciativas implementadas por el estado, lo cual ayudará a tener un “freedback” entre el beneficiado directo y el estado. Por lo tanto el valor público debe contribuir al bien común y ejercer procesos de orientación de lo público, es decir, lo que el ciudadano quiere y prefiere será mayor la generación de este valor.

2 ¿Se puede medir el valor público?

La medición del valor público es un desafío constante para el estado, ya que no se puede medir sólo con una mirada económica que privilegia la eficiencia, eficacia y costo de satisfacción del beneficiario / cliente, debido a que el valor público debe además considerar aspectos cualitativos que tiene que ver con la percepción social, educacional, cultural, apreciación personal; y esto queda expuesto por Olavarría (2010) en su investigación sobre efectividad en la gestión pública chilena que expone el proceso de modernización de algunos servicios y como estos fueron orientados hacia la satisfacción del ciudadano o el caso expuesto por Hintze (2006) que se apoya en índice de desarrollo humano (IDH) como base de medición del valor público. Por lo tanto se debe considerar el objetivo de los servicios o programas que se pretende medir, ya que están enfocados en generar bienestar, beneficios, servicios básicos, satisfacción personal. “A final de

cuentas, lo importante al momento de intentar medir el valor público es tomar en cuenta el valor que se le da al público y a su voz.” (Instituto Federal Electoral Centro para el Desarrollo Democrático, 2012: 16).

Pero no se debe olvidar que el ciudadano enfoca su valoración del estado en tres categorías: “servicios, resultados y confianza”, los cuales engloban los aspectos más relevantes en la intención de medir un valor público, más aún cuando Kelly & Muers (2002) menciona que es la estructura para empezar a medir y conocer la percepción del ciudadano, igualmente Muñoz, Miranda & Flores (2012) señala que mejorar servicios, adquirir mayor confianza y obtener resultados sobre salientes en iniciativas de estado genera los conceptos claves para medir el valor público. Tanto ILPES como CLAD indican en publicaciones referente a la generación de valor público se engloba en las categorías servicios, confianza y resultados que logran otorgar una valoración al concepto de valor público.

2.1 Dimensiones de medición: Valor Público

Las categorías o dimensiones que son aceptadas o validadas para medir valor público están orientadas bajo la percepción del ciudadano / beneficiario de un servicio entregado por el estado, igualmente están enfocados en principios de medición utilizados por instituciones generadoras de valor privado, por ello a continuación se explicará las tres categorías (Kelly & Muers, 2002; Mokate y Saavedra, 2006; Conejeros, 2014).

1. Servicio: Esta dimensión está intrínsecamente basado en las mediciones de satisfacción utilizadas por los valores privados, es decir, apreciar la calidad de los servicios desde la atención al beneficiario, información, elección y calidad de servicio. Estas características del servicio están vinculadas a medir el desempeño de la institución pública en todo el proceso de utilización del beneficiario.
2. Resultados: Se encuentran enfocados a la efectividad de las metas propuestas por una iniciativa del estado pero igualmente está condicionado al trabajo mancomunado de los ciudadanos / beneficiarios de los servicios, políticas, proyectos; y que son realizados para mejorar las condiciones del público receptor.
3. Confianza: Esta dimensión del valor público es el corazón de validación y estimar el valor de un servicio estatal, ya que se aprecia la relación entre el estado y el ciudadano, como

este genera una valoración positiva o negativa del servicio y resultados óptimos o mediocres. La confianza aumenta cuando el servicio entregado es óptimo para las percepciones de los ciudadanos y esto fortalece a las instituciones del estado.

3 Interacción con el público: generación de Valor Público

La generación de valor público y las personas están vinculadas a cuatro procesos que transitan según Alford (2002) siendo “ciudadanos, *customers* pagantes, beneficiarios y obligados” los cuales interactúan de acuerdo al contexto de convergencia del ciudadano, estos igual son identificados por Mokate y Saavedra (2006) como “ciudadano, cliente, beneficiario y obligado”, donde siempre uno será ciudadano que puede transitar de forma cíclica en uno o más tipos de públicos que interactúan con el valor público.

Para esta investigación nos abocaremos sólo al “beneficiario” que recibe el servicio de forma directa, por ejemplo subsidios, bonificaciones, impuestos, entre otros; y que son otorgados directamente, por ejemplo a través de políticas focalizadas que ayudan a contar con una mayor visualización en la sociedad como para medir los resultados de ésta. El beneficiario es capaz de conocer y valorizar el servicio, resultados y confianza del valor público generado por el estado, por ello el instrumento de medición está orientado hacia este tipo de público. El gobierno canadiense realizó un proceso de medición de servicios / valor público de las instituciones llamado “Servicio Orientado al Ciudadano”, el cual es un modelo que se orienta a percibir la satisfacción de los servicios prestados y como esto es visto por el beneficiario.

3.1 La importancia de medir de manera subjetiva el valor público "Desde la perspectiva del beneficiario"

La compleja relación entre los ciudadanos y el estado actual, ha cambiado el escenario en la creación y ejecución de políticas públicas de un país, reflejo de esto es la medición o termómetro que generan las plataformas 2.0 en la recolección de información; donde se puede monitorear la opinión de los ciudadanos respecto ha anuncios, rechazos o aprobaciones de políticas públicas, por lo tanto no es de extrañar lo mencionado por Casas (2012), las demandas sociales en el contexto contemporáneo requiere de una unión entre la toma de decisiones en políticas y la legitimación de un saber técnico que es preciso promover y proteger los derechos de la ciudadanía.

El valor público condiciona al estado a estar atento a las percepciones y reacciones de la ciudadanía, para salvaguardar un dialogo o lectura de lo que resulta importante y lo que hay que repensar en ejecución de políticas, especialmente en el ámbito social, debido a que “la percepción de valor publico es creado en última instancia por las preferencias del público y la legitimidad del estado depende de que tan bien crea dicho valor” (Kelly & Muers, Citado por Schedler, 2006: 2). Canel & García (2013) mencionan que la desconfianza reduce el capital social que puede generar el valor público, ya que necesita relaciones de apoyo mutuo entre la comunidad y el estado, permitiendo afrontar objetivos comunes como lo social, económico y político que aborda una política social.

Los programas sociales son las acciones más concretas que el ciudadano valora una política pública, Di Virgilio Y Solano (2002) deja de manifiesto que un programa social impacta positivamente o negativamente en la valoración tanto del beneficiario durante su ejecución como evaluación de éste, siendo una instancia de apreciación más bien cualitativa que realiza el beneficiario por sobre lo cuantitativo. El valor público en los programas sociales están orientados a la entrega de subsidios, trasferencias monetarias, orientación profesional, entre otras, estas instancias de generación de valor público en programas sociales son mencionados en artículos López (2002), Cardozo (2005), Romero & Díaz (2007), entre otros. Incluso hacen alusión que dentro del contexto latinoamericano es una tendencia en la orientación de las políticas sociales, debido a la nula o escasa equidad existente en los países de la región, el cual nombra Orlansky (2005) hace referencia en aminorar este déficit social y esto queda estipulado en el documento de Naciones Unidas en Monterrey llamado “Un Siglo de Desarrollo para Todos” y los formulados posteriormente avanzan en esa dirección.

El proceso de modernización de los estados ha conllevado a mejorar la gestión pública en post del ciudadano, el cual ha traído otros desafíos mencionados por Dussauge (2009); ejemplo de esto es la incorporación en la generación del valor público a través de las políticas públicas y que son mencionadas por Araya y Cerpa (2009) donde se debe potenciar el impacto por medio del valor público que esta genere e incluso en las evaluaciones de las políticas públicas de los estados modernos recibe una alta importancia que es expuesta por Merino y Ruiz (2010) donde un programa o política social que tiene defectos en la gestión o proceso de éste disminuye considerablemente su valor público para el beneficiario, por lo tanto es importante añadir y considerar un instrumento que evalúe específicamente el valor público.

El proceso de creación de políticas públicas que menciona Valencia (2012) como Lorenzelli (2003) es dinámico en una sociedad cada vez más demandante y que pide ser considerado, es decir, un capital social que es utilizado para efectuar acciones colectivas en beneficio de la ciudadanía, cumple un efecto sinérgico importante en la potenciación de las demandas que generen un alto impacto de valoración pública, esto refuerza la necesidad de tener un instrumento que evalúe la generación de valor público enfocada al beneficiario, ya que es la medición más directa que pueden tener de una política pública.

La importancia de evaluar el valor público en este estudio se enfoca sobre la necesidad de conocer la valoración que es determinada por el beneficiario final de los programas o políticas públicas, Guadarrama (2003) expone que la gerencia pública debe colocar atención al bienestar como las necesidades debido a las transformaciones del NGP, por ello el objetivo general de este estudio es “diseñar inicialmente una escala de medición de valor público que este enfocada en la percepción del beneficiario directo de políticas públicas, el cual considere los tres aspectos relevantes del concepto que son servicio, resultado y confianza”, para alcanzar el objetivo propuesto desarrollará las siguientes acciones:

- Elaborar una guía de validación para el juicio de experto en relación al cuestionario de medición de valor público.
- Analizar la estructura teórica de la escala, estudiando su validez a partir del juicio de experto.
- Proponer una escala inicial para medir valor público, a partir de un cuestionario que integre los ítems de servicio, resultado y confianza.

4 Metodología

La metodología se fundamenta en un diseño y reglas definidas en cada una de sus fases, por ello es necesario tener una estructura sólida que se basa en poseer modelos y prácticas operacionales exclusivas en cada etapa de la indagación del trabajo. El propósito de esta investigación es crear e inicialmente validar una escala de medición de valor público, teniendo como finalidad conocer la percepción del beneficiario directo de políticas públicas; de esta manera poder mejorar el servicio prestado por el estado que genera valor público, lo cual se pretende efectuar a través de un cuestionario que será sometido a evaluación por el juicio de experto.

La construcción del cuestionario para medir valor público está orientada a que sea replicable en distintos programas o instituciones gubernamentales, por ello se efectuaron dos etapas metodológicas que permitan cumplir con esta homologación del instrumento de medición. Debido a que el cuestionario fue una confección propia y debía ser validado por una instancia pertinente siendo la más idónea el juicio de experto, es decir, seleccionar a académicos que están orientados en el desarrollo del concepto de valor público y bajo este escenario se realizó en esta investigación dos macro – procesos que son:

- A. Diseño cuestionario “Valor Público”
- B. Validación juicio de expertos.

4.1 Diseño cuestionario Valor Público

Es fundamental en una construcción de un instrumento tener claridad de cómo se va a confeccionar y qué tipo de encuesta, cuestionario, etc. es más apropiado para cumplir con el objetivo primordial de esta investigación. Por lo tanto en relación objetivo – fin se utilizó el cuestionario cerrado y que será medido por medio de la escala de likert, ya que este medio de recolección de información es utilizado en el ámbito de la investigación en terreno, lo cual permite igualmente asignar un valor absoluto a cada pregunta que tiene el cuestionario y ayuda a tener una valoración global que es efectuada por el ciudadano que responde dicho instrumento.

El diseño del cuestionario está determinado por la clasificación efectuada por ILPES entre otros, donde se determina que para apreciar o evidenciar el valor público se debe medir los tres pilares que sostiene este concepto tan ambiguo que son “servicio, confianza y resultado”.

Se desconocía alguna aproximación para medir los tres ítems de valor público, por ello se efectuó un proceso de búsqueda que asemejen a medir cada uno de los ítems, conllevando a la utilización del SERVIQUAL en la dimensión que mide el servicio como el instrumento utilizado por el gobierno canadiense que está enfocado igualmente en el servicio que entrega sus instituciones gubernamentales. Estos dos instrumentos están estructurados para recoger la valoración del servicio prestado por sus instituciones, específicamente la percepción de los beneficiarios. Ambos medios de recolección de información han sido usados y modificados para medir la calidad de servicio efectuado por el estado como por ejemplo la salud, educación, social, entre otros.

Respecto a los ítems de confianza y resultado se efectuó un proceso de búsqueda de algún instrumento de medición que se pueda adecuar u orientar en la construcción de los dos ítems, siendo el resultado adverso, por lo tanto se debió cimentar bajo la definición expuesta en este trabajo y resguardado la construcción optima del cuestionario.

4.1.1 Cuestionario Valor Público

La estructura del cuestionario que se envió para la validación de experto está distribuida en 24 preguntas en el ítem servicio, 16 en confianza y 10 en resultados dando un total de 50 preguntas que están enfocadas a medir el valor público. Además este cuestionario tiene un encabezado con las instrucciones para responder como igualmente define cada ítem para luego ser evaluado. Este cuestionario se remitió a juicio de experto debido a que “a través de la validez de contenido se trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir” (Ruiz, 2002: 75).

4.2 Validación juicio de expertos

Este proceso se llevo a cabo por la necesidad de contar con apreciaciones de investigadores que están orientados a la construcción de instrumentos de evaluación como al área de políticas públicas, por ello se les solicito su juicio para la validación del cuestionario. Este mecanismo se utilizó porque se desconoce una herramienta que mida la valoración del concepto valor público y sus ítems, por ello “a diferencia de otros tipos de validez, la de contenido no puede ser expresada cuantitativamente, a través de un índice o coeficiente; ella es más bien una cuestión de juicio. Es decir, la validez de contenido, por lo general, se estima de manera subjetiva o intersubjetiva. El procedimiento más comúnmente empleado para determinar este tipo de validez, es el que se conoce con el nombre de juicios de expertos...” (Ruiz, 2002: 76).

Como referencia se utilizó la pauta de evaluación de juicios de experto empleada en la investigación de (García y Cabero, 2011: 1). La pauta en cuestión se modificó de acuerdo a los objetivos propuestos en esta investigación, por ello la guía queda confeccionada de la siguiente manera:

1. Presentación de la encuesta: este punto aborda la generalidad del instrumento desde la explicación de cómo se debe efectuar por el beneficiario hasta el formato visual de éste.

2. Instrucciones para el proceso de respuesta: el apartado busca conocer la opinión del experto en el ámbito de la claridad, cantidad, calidad y adecuación de las preguntas del cuestionario.
3. Preguntas del cuestionario: está enfocada a conocer la redacción, cantidad, orden lógico, entre otros aspectos de las preguntas de los 3 ítems que componen el valor público.
4. Valoración general del cuestionario: busca recabar la apreciación global del cuestionario como la validez de su contenido.

Los 4 apartados del cuestionario de juicio de experto contaban con preguntas que debían ser categorizadas en excelente, buena, regular y mala. Igualmente los 4 ítems de contaban con un apartado para comentar o proponer modificaciones necesarias en post de mejoramiento del cuestionario.

La guía de juicio de experto como el cuestionario se envió vía correo electrónico a los investigadores, este método se utilizo porque facilita el tiempo de respuesta para la retroalimentación.

4.2.1 Tabla de resumen

Para efectuar el proceso de recopilación de información que arrojó la guía de experto se utilizó una tabla que resumía sus valoraciones del cuestionario. Este cuadro cuenta con 3 apartados que rescatan la información cualitativa que entrega la guía de experto. Estos apartados eran: Instrucciones para el proceso de respuesta, preguntas del cuestionario y valoración general del cuestionario.

La información cualitativa de la guía de experto está enfocada a mejorar el cuestionario tanto en la presentación, calidad de preguntas y la extensión de este instrumento que valoriza el impacto del valor público. Por ello se dejo al margen las apreciaciones cuantitativas de la guía de experto, ya que la finalidad de este trabajo es mejorar el cuestionario y esto se realiza a partir de las opiniones de los expertos.

5 Resultados

Los resultados están orientados a la evaluación cualitativa de la guía de experto es por ello que a partir de la tabla de resumen se recogió las impresiones de los tres apartados que eran evaluados por los experto en razón del cuestionario, las cuales posee las siguientes particularidades

1. Instrucciones para el proceso de respuesta
2. Preguntas del cuestionario
3. Valoración general del cuestionario

5.1 Instrucciones para el proceso de respuesta

En este apartado se realizaron observaciones respecto a lo extensa de las instrucciones como del contenido que se debía mejorar, resumir o eliminar del cuestionario, ya que como expresa el experto b “debes tratar de resumir aún más. No podemos ocupar media plana sólo en la presentación”, si bien se considero en el instrumento final no se logro a cabalidad esta observación, ya que se debió agregar otra observación fundamental en el instrumento.

En el cuestionario inicial se obviaron preguntas que son fundamentales para contar con una caracterización clara del beneficiario que responde, es por ello que se agregaron las siguientes preguntas sexo, edad, lugar de residencia y programa. Esta observación fue realizada por el experto b y d, esto queda claro en la siguiente cita “...debes agregar un set de preguntas sociodemograficas, edad, sexo, lugar de residencia, programa que recibió beneficio, etc. necesitas al máximo preguntas que permitan caracterizar la situación del individuo”.

Otra observación nombrada por los expertos es que se debía incluir en las instrucciones la explicación o definición del “valor público” y adecuarlo al beneficiario, es decir, simplificarlo porque si es técnica no lograra su objetivo en la aplicación. Como menciona el experto c “Falta la definición de aquello que se quiere medir, yo no sé que es valor publico” o el experto a “...debe señalar que está midiendo (definir valor público)” o el experto c “...la encuesta está destinada a usuarios de los servicios públicos del Estado, hay preguntas cuyos conceptos son demasiados técnicos. Mejoraría ese aspecto”, por lo tanto en el instrumento final se considera estos puntos nombrados en la carta de presentación en post de mejorar el cuestionario.

Se menciona que el instrumento final debería considerar aminorar la cantidad de preguntas, ya que se hace muy extenso y podría perder su efectividad. Igualmente se señala que existe una duplicidad de preguntas orientadas al mismo objetivo pero abordadas de distinta forma, como lo expone el experto a “En general son muchas preguntas totales. También hay preguntas que son algo redundantes y apuntan al mismo aspecto”

5.2 Preguntas del cuestionario

Este apartado fue el que sufrió mayores cambios respecto al instrumento inicial. Lo primero que se debió revisar fue la redacción como los tiempos verbales de este, ejemplo de esto es lo mencionado por el experto b “...Ojo con los tiempos verbales de los ítems”. Estos cambios se realizaron en la homogenización de los tiempos verbales como mejorar la redacción de las preguntas, las cuales facilitan su comprensión al beneficiario que responderá el cuestionario.

Igualmente se modificaron o eliminaron preguntas para lograr contar con una elección más precisa por parte de los beneficiarios. Estos cambios se efectuaron a partir de las observaciones de los expertos y se sistematizaron a partir de la tabla de resumen, es decir, este punto es la columna vertebral de la investigación, por ello todo comentario se considero en los tres ítems que componen el valor público. Siendo los siguientes:

1. Servicio: las principales modificaciones se efectuaron en los tiempos verbales de las preguntas y su vinculación con el ítem a medir del valor público, ejemplo de ello es lo expuesto por el experto c “El ítem 2 presenta una pregunta que no tiene respuesta con las categorías de la escala. Recomiendo modificarlo y redactarlo como afirmación ej.: “En general estoy satisfecho con la facilidad para obtener el servicio”.

A partir de ejemplo mencionado se efectuó el proceso de eliminación como modificación de las preguntas que reiterativamente fueron observadas por el panel de experto.

Otro punto que se considere es que la definición de servicio se debió modificar a un lenguaje más cercano del destinatario final, es decir, evitar términos técnicos que afectaran a la recolección de la información vital de cuestionario.

2. Confianza: Al igual que servicio se aconseja evitar tecnicismos en la definición de este ítem de valor público, por ello se recomendó modificar y simplificar la explicación del ítem. Otro aspecto es clarificar el concepto de prestación estatal y confianza. es decir, no confundirse con el sistema privado.
3. Resultados: Se debió corregir y precisar en las preguntas que logren evaluar el concepto de resultado en el valor público, por ello se realizaron todas las modificaciones propuestas por los tres expertos que mencionaron las correcciones que se debía efectuar para mejorar este ítem de instrumento.

5.3 Valoración general del cuestionario

Todos los expertos consideraron que la confección inicial del instrumento está bien enfocada pero debe tener correcciones que son descritas por todos los expertos que apuntaban a mejorar considerablemente la homogeneidad de las preguntas en especial a los tiempos verbales como dejar de manifiesto la afirmación que se aplica para poder catalogar a unos de los 5 tipos de valoración que tiene este cuestionario para medir valor público como la redacción de estas, esto queda de manifiesto en la afirmación del experto c “Creo que tiene una buena idea de base pero se requiere afinar la redacción de los ítems y la definición de las dimensiones para obtener un cuestionario de calidad. Hay algunos detalles menores de redacción que deben ser revisados. También hay algunos temas de contenido importantes (ítems redactados de distintas formas, otros mal redactados)”

6 Discusión

Este estudio buscaba desarrollar un instrumento que sea utilizado para medir el valor público, Alford (2002) menciona que el proceso de interacción que transita las personas se reconocen cuatro tipos de públicos en esta sinergia, pero esta investigación se enfocó al beneficiario que recibe alguna subvención, prestación, participe de algún programa u otro tipo de focalización que genere valor público hacia el beneficiado.

Se sabe que la ambigüedad de la definición del valor público, “esta tendencia ha tenido más profusión precisamente en el campo académico (teoría), que en el campo de la acción gerencial propiamente dicha (práctica), entre otras razones por la amplitud del concepto de valor público. La noción de valor público es un concepto difícil de aprehender y aun cuando es atractivo como idea y marco conceptual, esa limitación le ha restado fuerza como brújula orientadora de la actividad gerencial pública” Mezones (2005: 207) más aun es ajeno para el beneficiario el tecnicismo “valor público”. Kelly & Muers (2002) considera que el valor público está presente en servicio, leyes o como señala Rivera (2006) que el valor público está arraigado a las preferencias de los ciudadanos, por lo tanto solo el ciudadano que percibe algún valor público le puede asignar y determinar un valor real. Por ejemplo programas sociales, subsidios, educación, salud, creación de espacios comunitarios, acceso a la cultura, entre otros y que son beneficios que puede acceder el ciudadano; lo cual lo convierte en un beneficiario directo de las

políticas públicas implementadas por un estado, lo que se desconoce es valor asignado por éste, por lo tanto es lógico realizar el intento de valoración que aprecia el beneficiario.

Bajo este escenario se debe conocer la creación de valor público, Trefogli (2013) señala que la satisfacción ciudadana esta intrínsecamente unida a la satisfacción del beneficiario generando valor público, por lo tanto el estado como los ciudadanos / beneficiarios le asignan su valoración positiva o negativa durante el proceso de la creación, por ello es necesario considerar dentro de sus programas de evaluación de impacto de las políticas públicas, mas aun “precisar que por acción eficaz debe entenderse la creación de condiciones para la generación de valor agregado en los ciudadanos, respecto de su desarrollo humano y su calidad de vida (...) que a su vez eleven el nivel de vida de los ciudadanos, mediante el mejoramiento de su competitividad y la innovación” Sánchez (2003: 26), ya que actualmente se valora el impacto como cobertura que tienen las políticas públicas en la ciudadanía pero escasamente se reflexiona la valoración cualitativa menos la valorización de los beneficiarios, ya que solo son considerados números en la distribución de algún beneficio. Este cuestionario podría ser un avance para ser considerado en las evaluaciones que requieran integrar valoraciones cualitativas específicamente medir el valor público que es creado.

La construcción del cuestionario que evalúe el valor público se baso en las tres dimensiones o ítems que señalan en la bibliografía consultada (Kelly & Muers, 2002; Mokate y Saavedra, 2006; Conejeros, 2014; entre otros), que son servicio, confianza y resultado. Estas categorías debieron estar señaladas claramente en el cuestionario confeccionado para que sean evaluados por el juicio de expertos, a raíz de este proceso se menciona que se carece de una definición clara y con tecnicismo hacia el público que está enfocado el instrumento, lo que puede ser una dificultad a la hora de recoger la información. Por ejemplo se menciona en el juicio de experto que podría ser una opción cambiar el ítem de servicio por satisfacción del cliente o usuario, ya que es más claro de comprender. A partir de este cuestionamiento de un ítem surgió la interrogante ¿Necesitamos más dimensiones o con las detectadas por el análisis bibliográfico es suficiente? Ya que sólo considera servicio, confianza y resultados en la evaluación que realizara el beneficiario de una política pública, no será necesario integrar otros aspectos en el instrumento, por ejemplo considerar la secuencia que menciona Moore (1998) en la cadena de generación de valor público que es “insumos, productos, resultados, impacto” si bien esta considera dentro de la gestión pública y no del beneficiario se podría efectuar alguna modificación orientada al usuario final.

Dentro del proceso de revisión bibliográfica se habla que el valor público es generado a partir de la valoración del ciudadano que percibe algún beneficio, Licha y Molina (2006) mencionan que la creación de políticas sociales debe incluir a la ciudadanía, mas aun cuando existe la demanda de ser considerado, bajo este contexto se extraña que dentro de las categorías de valor público no esté integrada la participación ciudadana como otro pilar , ya que sin el ciudadano / beneficiario no se genera valor público y al profundizar en este nuevo ítem se podría conocer si efectivamente “la nueva forma de realizar políticas públicas se llevan a cabo” o solo queda en una buena intención teórica de la literatura académica. El ciudadano actual busca y desea ser escuchado por parte de las autoridades como de las instituciones públicas, es decir, que su opinión será recogida a través de un medio que tenga validez a la hora de tomar decisiones por parte del estado y el cuestionario puede ser un ejercicio valido para esta demanda del ciudadano que esta empoderado actualmente de su entorno como las decisiones país que toman las autoridades.

Igual sería necesario crear un sub – ítem en servicio referente al acceso electrónico, ya que como menciona Naser y Concha (2011) los gobiernos se encuentran en proceso de modernización en el proceso administrativo como el acceso a la información por parte de la ciudadanía, este último punto se ampliado en proceso de postulación a políticas públicas referentes a la educación, vivienda, servicios asistenciales, programas sociales.

Se debe señalar que existe un número reducido de investigaciones vinculadas al valor público y sus dimensiones o ítems que fueron consideradas en la construcción del cuestionario que busca ser el puntapié inicial en la medición o valoración del impacto del valor público en las políticas implementadas en post del ciudadano / beneficiario, incluso fue más dificultoso su construcción debido a que se carecía de alguna referencia, por ejemplo en el ítem servicio se utilizo como orientación la SERVIQUAL debido a que este cuestionario ha sido modificado y dirigido a conocer la valoración del servicio en el sistema público de salud, municipal y escolar.

El cuestionario permite abrir una puerta a la valoración cualitativa de los beneficios estatales y generar una evaluación más holística, es decir, no solo medir la gestión y el impacto de las políticas públicas, sino más bien integrar valor público en sus dimensiones de servicio, confianza y resultado entregando información cualitativa que puede permitir tomar mejores decisiones o contar con información relevante a considerar. Por ejemplo el caso canadiense que mide su calidad de servicio en las instituciones públicas, las cuales son vinculantes a la hora de efectuar alguna mejora tanto en el servicio como incentivos a los empleados públicos. Además este

trabajo es uno de los primeros acercamientos que vinculan la medición del valor público a través de un cuestionario, lo cual ya podría ser considerado un aporte teórico a considerar en las evaluaciones de las políticas públicas.

Se debe mencionar que la gran limitación del estudio fue la no aplicación del cuestionario, esto se debió por motivos logísticos como tiempo, pero la construcción del instrumento de medición puede generar nuevas investigaciones vinculadas con el cuestionario, lo cual permitirá ir mejorando su confección y aplicación de éste. Por último al confeccionar el cuestionario se seleccionó la escala de likert debido a la cotidianidad que tiene entre los ciudadanos, dejando de lado otra escala igualmente popular en los sondeos de opinión como es la escala de intervalo, esto deja las puertas abiertas en la aplicación del cuestionario. Convirtiendo esta investigación en una oportunidad de desarrollo para próximos estudios.

7 Referencias

Alford, John (2002), “Definiendo al Cliente en el Sector Público: Una Perspectiva de Intercambio Social”, en *Public Administration Review*. Vol. 62, núm. 3, Estados Unidos.

Andrade, Carlos y Arancibia, Sara (2010): “Chile: Interacción Estado-sociedad civil en las políticas de infancia”, en: *Revista cepal*, núm. 101, Chile.

Araya, Eduardo y Cerpa, Andrés (2009), “La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena”, en *Revista de Estudos Politécnicos Tékhne*, Vol. 7, núm. 1, Portugal: Instituto Politécnico do Cávado e do Ave.

Canel, María José y García Molero, Ángeles (2013), “Comunicar gobiernos fiables: Análisis de la Confianza de como valor intangible del Gobierno de España”, en *Revista de Estudios de Comunicación*, Vol. 18, núm. 34, España: upv.

Cardozo Brum, Myriam (2005), “Evaluación y participación social en el marco de la gerencia pública necesaria”, en *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 10, núm. 29, Venezuela: Universidad del Zulia.

Casas, Frank (2012), “Estudios y miradas para pensar el funcionamiento de la Educación Universitaria en el contexto contemporáneo”, en *Revista Calidad en la educación*, núm. 37, Santiago.

Chica Vélez, Sergio (2011), “Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública, en Revista de Los Estudiantes de La Facultad de Ciencias Políticas Y Administrativas de La ESAP, Vol. 39, núm. 53, Colombia: esap.

Conejero, Enrique (2014), “Valor público: una aproximación conceptual, Área de Innovación y Desarrollo”, S.L, Vol. 3, núm. 1, España.

Di Virgilio, M. M. y Solano, R. (2012). “Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales”. Cippec y unicef. Buenos Aires.

Dussauge, Mauricio, (2009), “¿Todos los caminos llevan a la Nueva Gestión Pública?: Argumentos sobre las reformas administrativas en países en desarrollo”, en Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública, núm.13. Chile: Universidad de Chile.

García, Esther y Cabero, Julio, (2011), “Diseño y validación de un cuestionario dirigido a describir la evaluación en procesos de educación a distancia”, en Revista Electrónica de Tecnología Educativa, núm.35.

Guadarrama, Gloria (2003), “Gerencia pública y política social en Latinoamérica” en Revista Economía, Sociedad y Territorio, Vol. 4, núm. 13, México.

Hintze, Jorge (2006), “¿Es Posible Medir el Valor Público?”, Biblioteca Virtual Tecnología para la Organización Pública, Buenos Aires: Universidad Nacional del Litoral Facultad de Ciencias Económicas.

Instituto Federal Electoral Centro para el Desarrollo Democrático (2012), “Valor Público: Una Reflexión Institucional, México.

Kelly, Gavin y Muers, Stephen (2002), “Creación de Valor Público: Un marco analítico para reforma de la administración pública”, Unidad Oficina del Gabinete de Estrategia, Londres.

Licha, Isabel y Molina, Carlos (2006), “Coordinación de la Política Social: Criterios para avanzar”, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), Serie de Documentos de Trabajo I-58, Washington.

López, Andrea (2002), “La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual”, en Dirección de Estudios e Información, Instituto Nacional de La Administración Pública, España.

Lorenzelli, Marcos (2004), Capital Social, Comunitario y Gerencia Social, Cuadernos del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (clad), año 29, 2º serie, Panamá.

Merino Cuesta, Marisa y Ruiz Martínez, Ana (2010), “Fundamentos de Evaluación de Políticas Públicas, Ministerio de Política Territorial y Administración Pública”, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Madrid.

Mezones, Francisco (2005), “La Gerencia Social ante los Nuevos retos del Desarrollo Social en América Latina”, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (indes), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Banco Interamericano de Desarrollo (bid), Real Ministerio de Asuntos Exteriores, Magnaterra Editores, S. A, Guatemala.

Mokate, Karen y Saavedra, José (2006), “Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas”, Departamento de Integración y Programas Regionales Instituto Interamericano para el Desarrollo Social Washington, D.C.

Moore, Mark (1998), “Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público, Barcelona: Paidós Ibérica.

Morales y Gómez, Juan (2004), “El Capital Social y el Valor Público como Ejes de Acción para el Desarrollo Social”, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Vol. 8, núm. 15, México: unam.

Naser, Alejandra y Concha, Gastón (2011), “El gobierno electrónico en la gestión pública”, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ilpes), Serie Gestión pública, núm. 73, Santiago de Chile.

Olavarría, Mauricio (2010), “Efectividad en la Gestión Pública Chilena”, en Revista Convergencia de Ciencias Sociales, Vol. 17, núm. 52, México: uaem.

Orlansky ,Dora. (2005), “Estado, Desarrollo y Valor Público”, en Instituto de Investigaciones Gino Germani. Buenos Aires, uba.

Rivera, Eugenio (2006), “Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura Gestión y Política Pública”, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Vol. 15, núm. 2, México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Romero, María Elena y Díaz, Irene (2007), “La gerencia social en la implementación de programas sociales. Niños y adolescentes en circunstancias especialmente difíciles: de y en la calle”, en Revista Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología, Vol. 16, núm. 2, Venezuela: Universidad del Zulia.

Ruiz, C. (2002). *“Instrumentos de investigación educativa: Procedimientos para su diseño y validación.”* Barquisimeto. cideg (Centro de Investigación y Desarrollo en Educación y Gerencia).

Sánchez, Fernando (2003), *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ilpes), Santiago: Chile.

Schedler, Andreas (2006), “De la gestión pública y la rendición obligatoria de cuentas en salud”, en *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, Nro. 11, Colombia, Pontificia Universidad Javeriana.

Trefogli, Guillermo (2013), “Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012)”, Pontífice Universidad Católica del Perú, Facultad de gestión y alta dirección.

Valencia, Germán (2012), “Incidencia de la sociedad civil en el ciclo de las políticas públicas”, en *Revista Papel Político*, Vol. 17, núm. 2, Colombia, Pontificia Universidad Javeriana.

Anexo 1.

Cuestionario – Medición de Valor Público

Valor Público: Remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Por ejemplo programas sociales, subsidios, educación, salud, creación de espacios comunitarios, acceso a la cultura; y que son beneficios que puede acceder el ciudadano lo cual lo convierte en un beneficiario y que a su vez eleve el nivel de vida de los ciudadanos, mediante el mejoramiento de sus condiciones brindadas por el Estado.

Sexo :
 Edad :
 Lugar de Residencia :
 Programa que participa :

Como verá se miden diferentes aspectos a los que usted debe responder marcando un número entre el 1 y el 5, siendo la siguiente clasificación:

- 1.- **Muy en desacuerdo**
- 2.- **En desacuerdo**
- 3.- **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
- 4.- **De acuerdo**
- 5.- **Muy de acuerdo**

Lea atentamente el cuestionario y no dude en preguntar cualquier duda mientras realiza el cuestionario. En el conjunto de opciones solo marque con una equis(x) la respuesta de su preferencia

1. Servicio

Servicio: es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con usted (beneficiario) y generar en ellos algún nivel de satisfacción, es decir, apreciar la calidad de los servicios desde la atención, información, elección y calidad de servicio. El servicio esta vinculad a conocer el desempeño de la institución pública en todo el proceso de utilización del servicio.

Preguntas	Escala					
1. Estoy satisfecho con la cantidad de tiempo que me demoré en obtener el servicio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
2. Fue fácil acceder a la	Muy en	En	Ni de	De	Muy de	

información relacionada con el servicio prestado.	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo ni desacuerdo	acuerdo	acuerdo
3. Estoy satisfecho con la calidad general de la prestación del servicio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4. El funcionario hizo un esfuerzo adicional para asegurarse de que usted consiguió la información necesaria	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5. El funcionario era eficiente y Competente	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
6. El funcionario transmite cercanía y claridad en sus expresiones verbales	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
7. Fui capaz de averiguar la información por mi mismo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
8. Estoy conforme con la espera de mi atención, se efectuó en un tiempo razonable	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
9. Las instalaciones en donde me atiendo son cómodas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
10. La institución cumplió con los plazos comprometidos	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
11. Usted tiene la seguridad que su información entregada será resguardada en su totalidad, asegurando su intimidad	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
12.El funcionario demuestra	Muy en	En	Ni de	De	Muy de

capacidad para responder las preguntas efectuada por usted	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo ni desacuerdo	acuerdo	acuerdo
13. El servicio responde a lo que usted deseaba	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
14.El funcionario o sistema demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos o dificultades	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
15. Se entrega el servicio correctamente en primera instancia	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
16. Si usted necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuvo una pronta respuesta a su inquietud	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
17.El comportamiento del funcionario en el aspecto técnico – metodológico inspira confianza	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
18. La institución o servicio ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
19. La institución demuestra interés por resolver sus consultas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
20. La institución entiende sus necesidades específicas y entrega una solución a sus dificultades	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

2. Confianza

Confianza: es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con usted (beneficiario) y generar en ustedes algún nivel de confianza.

Preguntas	Escala				
1. Confió en el servicio prestado por la institución	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2. Tiene la confianza de volver a preguntar al funcionario	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
3. Confía en el funcionario como la institución donde solicita la prestación del servicio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4. Las prestaciones efectuadas por instituciones privadas le entregan más confianza	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5. Siente que en el libro de sugerencia y reclamos se tomará en cuenta su opinión	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
6. Los funcionarios de gobierno o líderes políticos se reúnen con frecuencia con la comunidad para conocer sus peticiones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
7. Usted confía que sus representantes expondrán sus problemas al gobierno central	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
8. Usted confía en el proceso electoral de sus representantes	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
9. A usted le da confianza realizar trámites personales con la institución	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

10.El personal de seguridad dentro de las instalaciones de la institución le da confianza para solicitar orientación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
11. Usted confía en los estacionamientos habilitados por las instituciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
12. Usted se siente confiado en efectuar sus trámites en recintos estatales	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
13. Usted confía en plataformas virtuales del Estado para efectuar tramites de carácter reservado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
14. Usted confía en los beneficios o programas que son implementados por el Estado para solucionar los problemas que aquejan a los ciudadanos	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
15. El Estado entrega garantías para confiar en sus decisiones en beneficio del país y sus ciudadanos	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

3. Resultados

Resultados: Se encuentran enfocados a la efectividad de las metas propuesta por una iniciativa del Estado pero igualmente está condicionado al trabajo mancomunado de los ciudadanos / beneficiarios de los servicios, políticas, proyectos; que son realizado para mejorar las condiciones del público receptivo.

Preguntas	Escala				
1.Estoy conforme con el resultado obtenido del beneficio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2. El servicio cumplió con lo	Muy en desacuerdo	En	Ni de acuerdo ni	De	Muy de acuerdo

estipulado por la institución		desacuerdo	desacuerdo	acuerdo	
3. El resultado del servicio cumple con lo acordado textualmente por el Estado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4. El resultado del servicio que usted ha obtenido que afirmación le asigna	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5. El resultado obtenido se debe a las instancias de información, facilitación y ejecución	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
6. Usted coloco de su disposición para concretar un resultado optimo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
8. Los resultados se deben a lo entregado por el Estado en el ámbito de las políticas públicas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
9. La difusión de los resultados están acorde a lo que usted conoce de la política, beneficio o programa que ha implementado el Estado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
10. Usted cree que los resultados están relacionados con a la inversión utilizada por el Estado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

1

¹ Esta encuesta fue realizada a partir de SERVQUAL donde se consideraron ítem y definiciones validadas por ésta. Su confección de sentencias es de elaboración propia.