UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ZOILA MARGOTH, COTRINA RODRIGUEZ

MARCIA LORENA, CALDAS HARO

PUCALLPA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 07:00 Am del día martes 17 de diciembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Zoila Margoth Cotrina Rodriguez y Marcia Lorena Caldas Haro, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 08:00 Am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

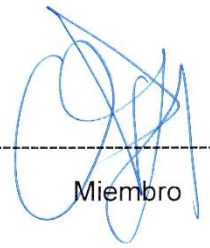
La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña



Asesor

Bach. Zoila Margoth Cotrina Rodriguez



Tesista

Bach. Marcia Lorena Caldas Haro



Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0689-2024 .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023"

Autor(es)	:	**COTRINA RODRIGUEZ, ZOILA MARGOTH**
		CALDAS HARO, MARCIA LORENA
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 03/12/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Cotrina Rodriguez Zoila Margoth

Autor de la tesis titulada : Gestión de servicios publicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Facultad: de ciencias economicas y administrativas y contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 12 / 2024

Email: zoilamargothcotrinarodriguez@gmail.com Firma:

Teléfono: 924398478 DNI: 71595860

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Caldas Haro María Lorena

Autor de la tesis titulada : Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción del usuario en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dr. Jackie Frank Chang Saldaña

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 12 / 2024

Email: Lorenacaldash17@gmail.c Firma:

Teléfono: 922491093 DNI: 75872859

DEDICATORIA

A mis padres que, por su apoyo incondicional por sus consejos y paciencia, gracias a ellos pude culminar mis estudios universitarios satisfactoriamente.

ZOILA MARGOTH

A mis queridos padres, quienes son mi guía, y con sus esfuerzos constante y su labor abnegada, en mi formación y con su amor invalorable proyectaron mi camino, incentivándome a ser mejor cada día.

MARCIA LORENA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Institución Universidad Nacional de Ucayali, a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración, por compartir sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación universitaria.

A la sede de estudio por el permiso y ese gran aporte valioso que nos brindó para lograr obtener los datos que ayudaron a la redacción del informe final

A nuestro asesor de tesis Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, por su valioso aporte y conocimiento para nuestra investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I. 18
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 18
1.1. Descripción del problema 18
1.2. Formulación del problema 20
1.2.1. Problema general 20
1.2.2. Problemas específicos 20
1.3. Objetivos 20
1.3.1. Objetivo general 20
1.3.2. Objetivos específicos 21
1.4. Hipótesis 21
1.4.1. General 21
1.4.2. Específicas 21
1.5. Variables 22
1.6. Operacionalización de variables 23
1.7. Justificaciones 23
1.7.1. Justificación Teórica 23
1.7.2. Justificación Metodológica 24
1.7.3. Justificación Practica 24
CAPÍTULO II. 25
MARCO TEÓRICO 25
2.1. Antecedentes del problema 25
2.1.1. Investigación internacional 25
2.1.2. Investigación nacional 27
2.1.3. Tesis locales 28
2.2. Bases teóricas del problema 29
2.2.1. Base teoría de la variable 1 29
2.2.2. Base teórica de la variable 2 30
2.3. Definición de términos básicos 31
CAPÍTULO III. 33

MARCO METODOLOGICO 33
3.1. Método de investigación 33
3.2. Población y muestra 34
3.2.1. Población 34
3.2.2. Muestra 34
3.3. Instrumentos de recolección de datos 34
3.3.1. Técnicas 34
3.3.2. Instrumentos de recolección 34
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 35
3.4. Procedimiento de recolección de datos 35
3.5. Tratamientos de los datos 35
CAPÍTULO IV. 36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36
4.1. Resultados y descripción 36
4.2. Prueba de normalidad 40
4.3. Pruebas de hipótesis 40
4.4. Discusión 42
CONCLUSIONES 46
SUGERENCIAS 47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48
ANEXOS 51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 23
Tabla 2. Variable 1 Gestión de servicios públicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 36
Tabla 3. Dimensión 1 Servicios básicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 37
Tabla 4. Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 38
Tabla 5. Dimensión 3 Servicios complementarios y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 39
Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk. 40
Tabla 7. Hipótesis general. 40
Tabla 8. Correlación sobre la hipótesis especifica 1. 41
Tabla 9. Correlación de la hipótesis especifica 2. 41
Tabla 10. Correlación de la hipótesis especifica 3. 42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable 1 Gestión de servicios públicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 36
Figura 2. Dimensión 1 Servicios básicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 37
Figura 3. Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 38
Figura 4. Dimensión 3 Servicios complementarios y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario. 39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos..... 52
Anexo 2. Matriz de consistencia..... 54

RESUMEN

La población de estudio fueron los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad, su muestra fue de 32 que conformas la totalidad de la población, el tipo de investigación fue no experimental-correlacional, con su nivel descriptivo, con un diseño correlacional trasversal. La principal hipótesis fue la siguiente existe relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023 y el principal objetivo fue el determinar la relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023. Sus resultados fueron los siguientes qué; se logró determinar la relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023, es de un nivel regular del 81,3%; esta hipótesis general mostró un valor de Rho de 1,000, que indica una correlación positiva perfecta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis general de que existe relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023.

Palabras claves: *Gestión de los servicios públicos, satisfacción del usuario y servicios básicos.*

ABSTRACT

The study population was the workers in the tax collection area of the municipality, their sample was 32 who make up the entire population, the type of research was non-experimental-correlational, with its descriptive level, with a cross-sectional correlational design. The main hypothesis was the following: there is a relationship between Variable 1 Public services management and Variable 2 user satisfaction in the M.P.C.P, 2023 and the main objective was to determine the relationship between Variable 1 Public services management and Variable 2 user satisfaction in the M.P.C.P, 2023. Their results were the following: It was possible to determine the relationship between Variable 1 Public services management and Variable 2 user satisfaction in the M.P.C.P, 2023, it is a regular level of 81.3%; This general hypothesis showed a Rho value of 1,000, which indicates a perfect positive correlation between both variables. Additionally, a two-sided p-value of 0.000 was obtained. This confirms the general hypothesis that there is a relationship between Variable 1 Public service management and Variable 2 user satisfaction in the M.P.C.P, 2023.

Keywords: Management of public services, user satisfaction and basic services.

INTRODUCCIÓN

La gestión de servicios públicos es un aspecto crucial para el desarrollo y bienestar de las comunidades en cualquier nación. En las municipalidades provinciales del Perú, esta gestión se enfrenta a numerosos desafíos que van desde la falta de recursos hasta la necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. La satisfacción del usuario, que en este contexto se refiere a los ciudadanos que reciben estos servicios, se convierte en un indicador clave para evaluar la eficacia de las políticas públicas y la administración local. Por lo tanto, comprender cómo se gestionan estos servicios y cómo influyen en la percepción de los ciudadanos es fundamental para el avance hacia una mejor gobernanza local.

En el Perú, las municipalidades provinciales tienen la responsabilidad de gestionar una amplia gama de servicios públicos, desde el suministro de agua y la recolección de residuos hasta el mantenimiento de infraestructuras y la seguridad ciudadana. La calidad y eficiencia en la prestación de estos servicios impactan directamente en la vida cotidiana de los ciudadanos. Sin embargo, la heterogeneidad en la capacidad administrativa y financiera entre las distintas municipalidades puede resultar en variaciones significativas en la calidad del servicio y, en consecuencia, en la satisfacción de los usuarios. Este panorama exige un enfoque integral para abordar las disparidades y fomentar una gestión más equitativa y efectiva.

Este estudio, estructurado en cuatro capítulos, se fundamenta en un análisis exhaustivo de los antecedentes y la investigación previa relacionados con la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario. En el primer capítulo, se revisan detalladamente los estudios anteriores y la literatura

relevante, proporcionando una base sólida para comprender el contexto y los enfoques adoptados en investigaciones similares. El segundo capítulo aborda la teoría que sustenta las variables clave del estudio, ofreciendo un marco conceptual que guía el análisis y la interpretación de los datos. En el tercer capítulo, se describe la metodología empleada para llevar a cabo la investigación, incluyendo los métodos de recolección de datos, las técnicas analíticas y el proceso de validación. Este apartado es crucial para asegurar la rigurosidad y la validez de los resultados obtenidos. El cuarto y último capítulo presenta los resultados del estudio, junto con un análisis detallado que permite identificar patrones y tendencias significativas. Además, se incluyen las conclusiones derivadas de los hallazgos y se proponen soluciones prácticas y estrategias propositivas para abordar el problema identificado.

Las propuestas realizadas en el estudio están diseñadas como aportes concretos para resolver los problemas actuales y mejorar la situación observada. Estas soluciones habilitantes buscan no solo remediar las deficiencias detectadas, sino también ofrecer un camino hacia la optimización continua. La investigación no solo evalúa el estado actual de los servicios, sino que también plantea recomendaciones innovadoras y prácticas para promover un cambio positivo y sostenible.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La implementación de sistemas de calidad en las instituciones requiere el compromiso integral de toda la organización. Es fundamental comprender cómo los ciudadanos perciben los servicios públicos y cuáles son sus expectativas en términos de atención, eficiencia y acceso. La evaluación se enfoca en la confiabilidad del trabajo, la competencia del personal, la capacidad de respuesta, la puntualidad en los trámites y la claridad en la información brindada. Todo ello contribuye a mejorar la credibilidad y garantizar un entorno seguro y confidencial. Además, es necesario que los procesos del sector público sean transparentes y libres de corrupción, alineándose con su misión institucional para garantizar la entrega equitativa y oportuna de los servicios. Las entidades deben implementar mecanismos eficaces, simplificar procedimientos y apoyarse en la tecnología y la capacitación del personal, con el objetivo de incrementar la satisfacción ciudadana y optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Tanto las empresas públicas, bajo las regulaciones estatales, como las privadas, impulsadas por demandas económicas, deben implementar mecanismos de control que optimicen su gestión. Esto incluye la adopción de herramientas de gestión orientadas a alcanzar altos estándares de calidad, lo que, a su vez, incrementa la satisfacción y, eventualmente, genera beneficios económicos.

Las municipalidades hoy en día cumplen un rol muy importante en el desarrollo y ordenamiento de su jurisdicción, ya que tiene una norma que le faculta la gestión de servicios públicos, siendo esta, la Ley Orgánica de municipalidades, que en su título III, capítulo V sobre la gestión municipal expresa en su artículo 63: Los concejos municipales prestan los servicios públicos que les encomienda la Ley a través de las siguientes modalidades: Administración directa; Otorgamiento de concesión; Por contrato; y A través de empresas municipales. (Ley Orgánica de Municipalidades., pág. 15).

Es así como las municipales en nuestro país tienen la obligación de planificar, supervisar y ejecutar los diversos servicios públicos y velar que el progreso de una determinada supervisión sea de manera continuo y pertinente en la zona que más lo necesiten o lo requieran de tal manera que esto genere buenas expectativas (satisfacción) en los usuarios y/o pobladores y expresen su apoyo a las autoridades de turno. Sin embargo, en los últimos años los usuarios comenzaron a tener una perspectiva negativa hacia el gobierno nacional, los gobiernos regional y local en todo nuestro país, ya que muchas autoridades de las diferentes municipalidades cayeron en uno de los delitos más comunes que es la corrupción de funcionarios, lo cual esto genera atrasos en el progreso y desarrollo, ya que el presupuesto público son manejados de mala manera y nunca llegan a ejecutarse los diversos servicios públicos el cual esto generó y sigue generando disgusto e satisfacción en la población.

Para asegurar el correcto desarrollo de las actividades tanto de comerciantes como de ciudadanos en los mercados, es fundamental la

intervención activa del gobierno local. Este organismo tiene la responsabilidad de ofrecer servicios públicos esenciales que no pueden ser privatizados, ya que son cruciales para garantizar la seguridad en las relaciones económicas, comerciales y sociales dentro del mercado. No obstante, en el mercado Zonal Palermo, durante muchos años no se ha registrado un progreso notable que promueva su transformación en un espacio seguro y saludable, a pesar de que estas son políticas que el gobierno nacional ha impulsado desde hace tiempo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Existe relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Hay una correlación entre los servicios básicos y la satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023?

- ¿Cómo se vinculan la recaudación de deuda y la recaudación de arbitrios en la M.P.C.P, 2023?

- ¿Existe relación entre los servicios complementarios y desarrollo y la satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación existente entre la dimensión 1, que abarca los servicios básicos, y la variable 2, enfocada en la satisfacción de los usuarios en la MPCP para el año 2023.

- Analizar la conexión entre la dimensión 2, centrada en servicios de educación y desarrollo, y la variable 2, satisfacción del usuario, en el contexto de la MPCP durante 2023.

- Establecer la relación entre la dimensión 3, que se refiere a los servicios complementarios y de desarrollo, y la variable 2, satisfacción del usuario, en la misma MPCP para el año 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

- Existe relación entre la Gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

1.4.2. Específicas

- Existe una relación entre la dimensión 1, enfocada en los servicios básicos, y la variable 2, que mide la satisfacción de los usuarios en la MPCP para el año 2023.

- Se observa una relación entre la dimensión 2, que abarca los servicios de educación y desarrollo, y la satisfacción del usuario en la misma MPCP durante el año 2023.

- Hay una correlación entre los servicios complementarios y de desarrollo, y la satisfacción del usuario en la MPCP en 2023.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Gestión de Servicios Públicos

- Definición conceptual

La gestión de los servicios públicos es un marco de referencia práctico para gestionar o administrar cualquier tipo de proceso humano. (Presidencia de consejo de ministros, 2019).

- Definición operacional

Se define operacionalmente, Dimensión 1 Servicios básicos, Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo, y por último Dimensión 3 Servicios complementarios.

1.5.2. Variable 2 Satisfacción del usuario

- Definición conceptual

Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas en un lado y los objetivos y las expectativas en el otro. (Vogt, 2004).

- Definición operacional

Se define operacionalmente, Dimensión 1 Calidad funcional percibida, Dimensión 2 Calidad Técnica percibida, y por último Dimensión 3 Confianza y por último Dimensión 4 Expectativas.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Gestión de servicios públicos	La gestión de los servicios públicos es un marco de referencia práctico para gestionar o administrar cualquier tipo de proceso humano. (Presidencia de consejo de ministros, 2019)	Se define operacionalmente, Dimensión 1 Servicios básicos, Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo, y por ultimo Dimensión 3 Servicios complementarios.	Dimensión 1 Servicios básicos	- Limpieza pública - Seguridad ciudadana - Parques y jardines
			Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo	- Programas sociales - Educación - Fomento del deporte y la cultura
			Dimensión 3 Servicios complementarios	- Conservación de estructura - Conservación de vías - Fomento de la industria, turismo y artesanía
Variable 2 Satisfacción del usuario	Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas en un lado y los objetivos y las expectativas en el otro. (Vogt, 2004)	Se define operacionalmente, Dimensión 1 Calidad funcional percibida, Dimensión 2 Calidad técnica percibida, Dimensión 3 Confianza y por último Dimensión 4 Expectativas	Dimensión 1 Calidad funcional percibida	- Solución de quejas - Servicio esperado - Disponibilidad del personal para solucionar reclamos
			Dimensión 2 Calidad técnica percibida	- Mejoras en el servicio - Impuestos accesibles
			Dimensión 3 Confianza	- Confianza en el servicio - Empatía
			Dimensión 4 Expectativas	- Atención personalizada - Personal capacitado - Interés por las necesidades del usuario - Información clara y precisa

Fuente: *Extraído y adaptado de Macedo (2022).*

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación Teórica

Esta investigación tiene un respaldo teórico, ya que se apoya en teorías recientes sobre la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital y la satisfacción de los usuarios, permitiendo así evaluar el estado actual de las variables estudiadas.

1.7.2. Justificación Metodológica

Metodológicamente, esta investigación se justifica porque puede servir como referencia o antecedentes para futuras investigaciones realizadas en otros contextos, tiempos o con diferentes muestras. Además, los instrumentos desarrollados pueden ser reutilizados en estudios posteriores que aborden las mismas variables, siempre que se adapten y ajusten al nuevo contexto de investigación.

1.7.3. Justificación Practica

Esta investigación también resultó útil de manera práctica, ya que, al reconocer la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, se pudieron proponer recomendaciones para optimizar estas variables y mejorar las dimensiones con puntuaciones más bajas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Investigación internacional

Corrales (2022), en su estudio de investigación, concluye: que la revisión bibliográfica mostró una alta correlación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Esta conclusión sugiere que, a partir de estos resultados, las organizaciones pueden mejorar tanto la calidad del servicio como la satisfacción percibida por los usuarios. En el caso específico de la Agencia del Registro Civil Latacunga, los usuarios perciben positivamente la atención recibida, destacando la empatía, disponibilidad, conocimiento, tecnología, servicio y comunicación como las dimensiones mejor valoradas. Las evaluaciones son generalmente positivas. Además, al aplicar el modelo SERVQUAL mediante un cuestionario, se identificó una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Los resultados del test de Friedman revelaron un valor de significancia de 0,000, que es menor al p-valor = 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

Atiaga (2020), en su trabajo de maestría, obtuvo como resultado: El estudio revela una correlación positiva significativa entre las variables analizadas. Se destaca que la calidad de interacción es el factor más importante para la percepción de los usuarios, seguido por la calidad de los procesos y el entorno. Estos

hallazgos refuerzan la importancia de la gestión de la calidad, como se ha comprobado en investigaciones similares, y subrayan que una gestión adecuada mejora la satisfacción de clientes, pacientes y usuarios. Además, se concluye que es esencial continuar investigando y mejorando los procesos en las entidades gubernamentales para optimizar la calidad del servicio público, mediante la modernización, la simplificación de trámites, y la implementación de políticas como la de cero papeles, lo que también contribuiría al cuidado del medio ambiente.

Gaviria y Delgado (2020), en su tesis de maestría, se obtuvo como conclusión: Los artículos revisados destacan que los servicios públicos deben estar centrados en las necesidades de los ciudadanos, buscando siempre su satisfacción y el cumplimiento de altos estándares de calidad. Es importante tener en cuenta las características del público y las condiciones geográficas al desarrollar estos servicios. Además, se subraya la necesidad de un compromiso y participación activa tanto de los ciudadanos como de las entidades en la toma de decisiones, no solo en la evaluación. El principal reto de los gobiernos, tanto locales como nacionales, es ofrecer servicios accesibles y de calidad, respaldados por políticas que fomenten el desarrollo social y humano.

2.1.2. Investigación nacional

Macedo (2022), en su tesis de maestría, concluye que: En 2020, la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén fue considerada regular debido a la falta de programas sociales adecuados y a un presupuesto limitado destinado a la mejora y mantenimiento de las calles. Las actividades como ferias y campañas se organizaron esporádicamente para promover el turismo. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, esta fue de nivel medio, ya que el personal, aunque solucionaba algunos problemas, no brindaba un servicio consistente ni satisfactorio. Además, la atención personalizada era poco frecuente y el personal carecía de capacitación adecuada, lo que afectaba la claridad de la información proporcionada. Se encontró una relación significativa entre la gestión de los servicios y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0.820, indicando una conexión positiva considerable.

García, K. V. (2022), en su tesis, concluye que: En 2021, se observó una relación positiva significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los comerciantes del mercado zonal Palermo, con un coeficiente de correlación de 0.636. A pesar de que la Municipalidad Provincial de Trujillo lleva a cabo una gestión regular de servicios como limpieza, seguridad ciudadana, salubridad y control del comercio informal, los comerciantes no perciben un nivel alto de satisfacción, ya que los servicios no cumplen completamente con sus expectativas.

Tabada (2018), en su tesis de grado académico, los resultados de esta investigación: La gestión de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Amarilis en 2018 están significativamente relacionadas, con un coeficiente de correlación de 0.929 en la prueba de hipótesis, y un p-valor igual a cero, que es menor al error estimado de 0.01. Sin embargo, más de dos terceras partes de la población del distrito considera que la gestión de estos servicios es inadecuada, y una gran mayoría (más del 80%) está insatisfecha con la gestión pública.

2.1.3. Tesis locales

Villalobos, E. A., Yalta, J. L. y Zegarra, S. V. (2022), en su tesis, los resultados: Los resultados indican que la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo es eficiente y que la satisfacción de los usuarios es alta, alcanzando un 63.1%. Se encontró una fuerte correlación positiva de 0.786 con un valor de significancia menor a 0.05, lo que lleva a aceptar la hipótesis general. Esto demuestra que existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en esta municipalidad durante 2020.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de gestión de servicios públicos

La gestión de los servicios públicos constituye un marco fundamental para la administración de cualquier tipo de proceso relacionado con la actividad humana. (Presidencia de consejo de ministros, 2019).

2.2.1.2. Dimensiones gestión de servicios públicos

La evaluación de la gestión de los servicios públicos según la presidencia del consejo de ministros (2019), evalúa con las siguientes dimensiones:

- servicios básicos

Los servicios básicos son aquellos indispensables para asegurar una buena calidad de vida para las familias, como la recolección de basura, la seguridad pública y el mantenimiento de espacios verdes como parques y jardines.

- servicio de educación y desarrollo

El servicio de educación y desarrollo incluye aquellas actividades que permiten la formación de jóvenes y adolescentes, al mismo tiempo que promueven prácticas saludables, tales como programas sociales, educación, y el fomento del deporte y la cultura.

- servicios complementarios

Los servicios complementarios son aquellos de carácter secundario, pero igualmente importantes, que apoyan el desarrollo sostenible del distrito. Esto incluye actividades como la conservación de infraestructuras viales, la preservación de la infraestructura existente y la promoción de sectores clave como la industria, el turismo y la artesanía.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de satisfacción del usuario

Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas en un lado y los objetivos y las expectativas en el otro. (Vogt, 2004).

2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción del usuario

Manrique (2011), se mide en base a las siguientes dimensiones:

- calidad funcional percibida
- La calidad funcional percibida se refiere a la manera en que se presta el servicio, incluyendo aspectos como la resolución de quejas, el cumplimiento de las expectativas del usuario y la disponibilidad del personal para atender y resolver reclamos. Calidad técnica percibida

La calidad técnica percibida se refiere a las características inherentes del servicio, como las mejoras en el mismo y la accesibilidad de sus precios.

- Confianza

La confianza refleja cómo los usuarios perciben la capacidad de la institución para brindar un buen servicio en el futuro. También está relacionada con la disposición de los usuarios para recomendar el servicio a otros, lo que indica su inclinación a compartir opiniones positivas sobre la experiencia. Este concepto abarca aspectos como la confianza en el servicio, la empatía que se muestra y la probabilidad de que los usuarios sugieran el servicio a otras personas.

- Expectativas

Las expectativas son el nivel de servicio que el usuario anticipa recibir. Este nivel incluye aspectos como atención personalizada, personal capacitado, un interés genuino por las necesidades del usuario, así como la entrega de información clara y precisa.

2.3. Definición de términos básicos

- Complacencia

Esto ocurre cuando la atención percibida por el usuario excede sus expectativas. Kotler y Armstrong (2012).

- Compromiso

Es un valor crucial que permite a las personas alcanzar sus metas y experimentar una verdadera sensación de satisfacción y felicidad. (Chavez, 2018).

- Estabilidad económica

Hace referencia a la falta de grandes variaciones en los precios, lo que impacta directamente en el valor del dinero. (Garrido,2017).

- Insatisfacción

Esto ocurre cuando la atención percibida por el usuario no alcanzó sus expectativas; Kotler y Armstrong (2012).

- Satisfacción

Es el sentimiento de bienestar o agrado que surge cuando se cumple una necesidad o deseo. (Hurtado, 2017).

- Servicios básicos

En una ciudad o área poblada comprenden aquellas infraestructuras y actividades fundamentales para garantizar una adecuada calidad de vida a la población. Los principales servicios incluyen el abastecimiento de agua potable, el sistema de desagüe y la provisión de electricidad. (Sarria, 2014).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio realizado en esta tesis se clasifica como no experimental de tipo correlacional, ya que no se manipulan directamente las variables de investigación. Su objetivo es explorar la relación existente entre dos o más variables, conceptos o categorías dentro de un contexto específico. Hernández, et al. (2014).

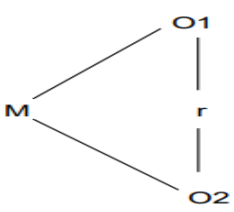
3.1.2. Nivel de investigación

Supo (2012) en cuanto a su nivel fue descriptivos agregó estos describen hechos reales sociales o clínicos en un contexto dado temporal y geográfico determinado. Tiene como fin describir o estimar parámetros, además describen frecuencias y/o promedios (p. 2).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño utilizado fue correlacional-transversal, ya que, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se determina el grado de relación entre las variables de estudio en un momento específico.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M : Muestra.

O1 =Gestión de servicios públicos

O2 = Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Este estudio consta de la población total de 32 trabajadores de la MPCP del periodo 2023.

3.2.2. Muestra

Fue una muestra censal, es decir que consistió en el total del personal que forma parte del área de recaudación tributaria de la sede de estudio.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, seleccionada debido a que se ajusta a los objetivos planteados en el estudio. Esta técnica fue aplicada a los usuarios considerados como objeto de análisis.

3.3.2. Instrumentos de recolección

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, que se consideró adecuado para analizar la información. Se diseñaron dos cuestionarios específicos: el primero se refiere a la variable "gestión de servicios públicos" y consta de 12 preguntas basadas en los indicadores propuestos por la Presidencia del Consejo de ministros (2019). El segundo cuestionario aborda la

variable "satisfacción del usuario", con 16 preguntas fundamentadas en los indicadores de Manrique (2011). Ambos cuestionarios utilizaron la escala de medición Likert (Total desacuerdo, En desacuerdo, Normal, De acuerdo, Totalmente de acuerdo)

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se evaluó mediante el análisis del Alfa de Cronbach, el cual determinó la consistencia de las aplicaciones, con un valor ideal cercano a 1. Para obtener este valor, se utilizó el software estadístico SPSS v.24, que facilitó el cálculo a partir de los datos recopilados en las encuestas realizadas durante la prueba piloto.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos, se solicitó la debida autorización a la MPCP para realizar el estudio y obtener la información necesaria para el desarrollo metodológico. Una vez obtenidos los permisos, se aplicaron los instrumentos a los usuarios, a quienes se les ofreció una breve explicación sobre el propósito y la naturaleza del estudio.

3.5. Tratamientos de los datos

Para procesar la información, se utilizaron los programas Excel y SPSS v.24, que fueron empleados para analizar los resultados tanto descriptivos como inferenciales. Este procedimiento estadístico permitió sustentar el desarrollo de los objetivos, los cuales buscaban entender el comportamiento de las variables y la relación estadística entre ellas.

CAPÍTULO IV

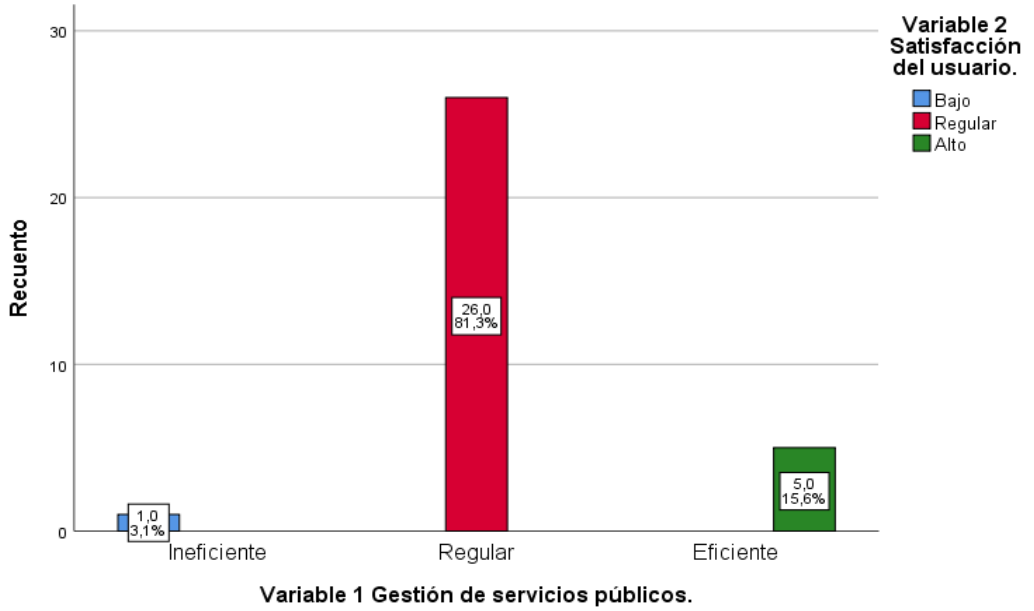
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y descripción

Tabla 2. *Variable 1 Gestión de servicios públicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Variable 1 Gestión de servicios públicos.	Ineficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	0	26	0	26
		% del total	0,0%	81,3%	0,0%	81,3%
	Eficiente	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	15,6%
Total		Recuento	1	26	5	32
		% del total	3,1%	81,3%	15,6%	100,0%

Figura 1. *Variable 1 Gestión de servicios públicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*



Descripción:

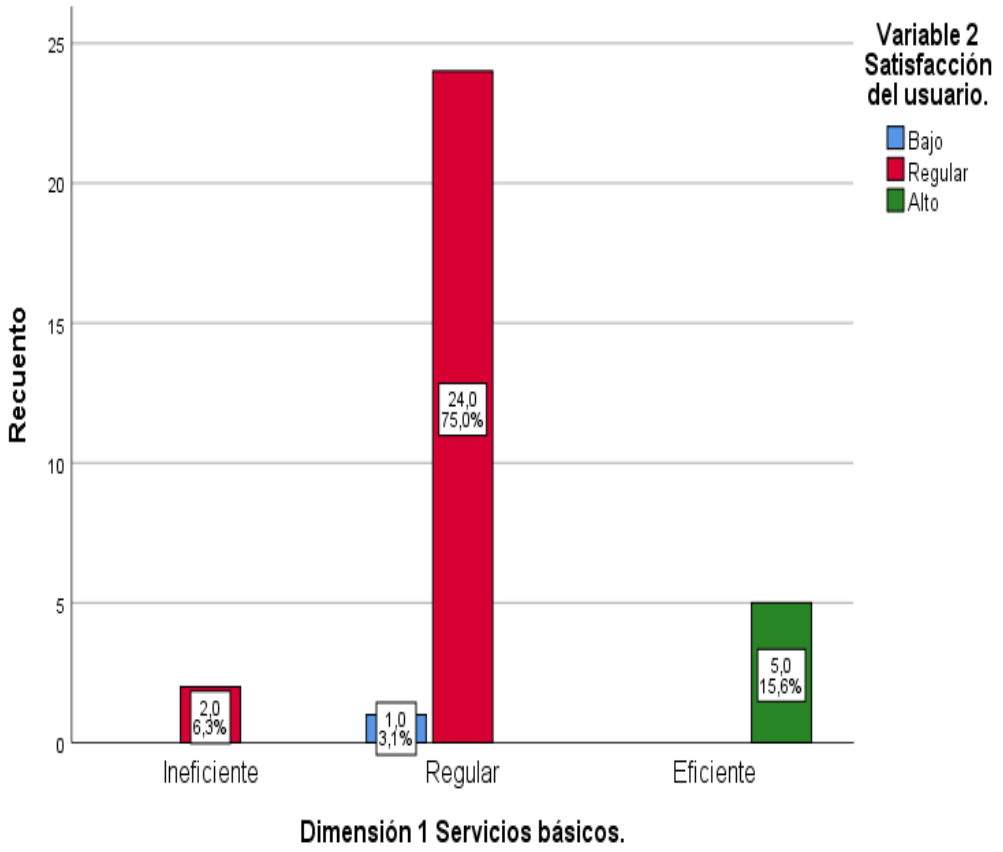
Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de recaudación tributaria indican que se identificó una relación entre la Variable 1, Gestión de servicios públicos, y la Variable 2, satisfacción del

usuario, en la MPCP, 2023. Esta relación se encuentra en un nivel regular, con un 81,3% de acuerdo en los resultados obtenidos.

Tabla 3. *Dimensión 1 Servicios básicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Dimensión 1 Servicios básicos.	Ineficiente	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	1	24	0	25
		% del total	3,1%	75,0%	0,0%	78,1%
	Eficiente	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	15,6%
Total		Recuento	1	26	5	32
		% del total	3,1%	81,3%	15,6%	100,0%

Figura 2. *Dimensión 1 Servicios básicos vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*



Descripción:

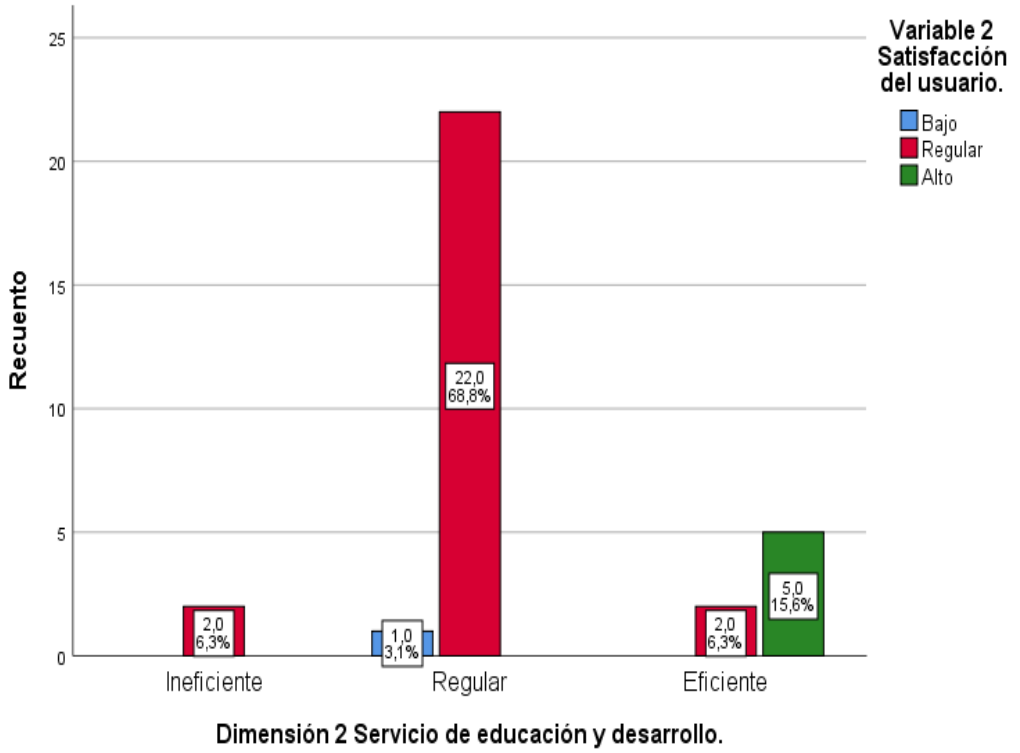
Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de recaudación tributaria indican que se estableció una relación entre la

dimensión 1, servicios básicos, y la Variable 2, satisfacción del usuario, en la MPCP, 2023, con un nivel regular del 75%.

Tabla 4. *Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo.	Ineficiente	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	1	22	0	23
		% del total	3,1%	68,8%	0,0%	71,9%
	Eficiente	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	6,3%	15,6%	21,9%
Total		Recuento	1	26	5	32
		% del total	3,1%	81,3%	15,6%	100,0%

Figura 3. *Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*



Descripción:

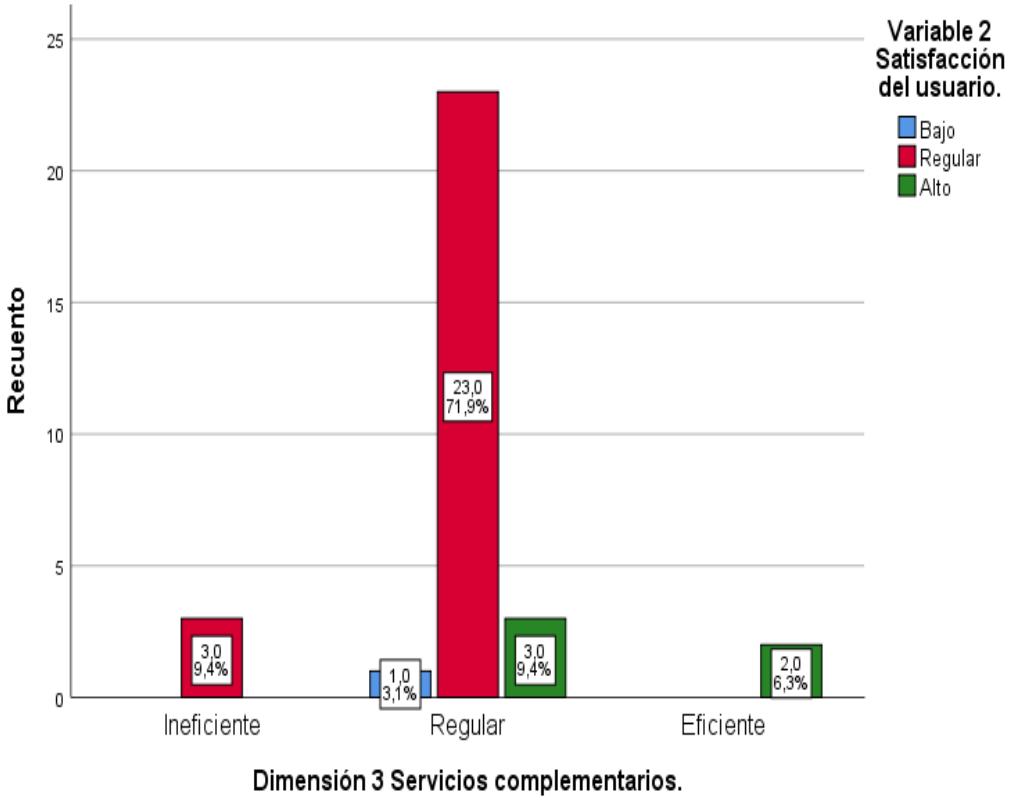
Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de recaudación tributaria revelan que; se logró determinar la relación entre

la dimensión 2 servicios de educación y desarrollo y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023; de un nivel regular del 68,8%.

Tabla 5. *Dimensión 3 Servicios complementarios y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Dimensión 3 Servicios complementarios.	Ineficiente	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	9,4%	0,0%	9,4%
	Regular	Recuento	1	23	3	27
		% del total	3,1%	71,9%	9,4%	84,4%
	Eficiente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	1	26	5	32
		% del total	3,1%	81,3%	15,6%	100,0%

Figura 4. *Dimensión 3 Servicios complementarios y desarrollo vs Variable 2 Satisfacción del usuario.*



Descripción:

Los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de recaudación tributaria revelan que; se logró determinar la relación entre

la dimensión 3 servicios complementarias y desarrollo y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023; de un nivel regular del 71,9%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Servicios básicos.	,634	32	,000
Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo.	,687	32	,000
Dimensión 3 Servicios complementarios.	,553	32	,000
Variable 1 Gestión de servicios públicos.	,568	32	,000
Variable 2 Satisfacción del usuario.	,568	32	,000

Descripción:

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk fueron inferiores a 0.05, lo que es compatible con el uso de la prueba de hipótesis del coeficiente rho de Spearman para evaluar las hipótesis de estudio.

4.3. Pruebas de hipótesis

Tabla 7. *Hipótesis general.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.
Rho de Spearman	Dimensión 1 Servicios básicos.	Coeficiente de correlación	1,000**
		Sig. (bilateral)	.
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de 1,000, que indica una correlación positiva perfecta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis general de que existe relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en MPCP, 2023.

Tabla 8. *Correlación sobre la hipótesis especifica 1.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.
Rho de Spearman	Dimensión 1 Servicios básicos.	Coeficiente de correlación	,799
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de ,799, que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis especifica 1 de que existe relación entre la dimensión 1 servicios básicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

Tabla 9. *Correlación de la hipótesis especifica 2.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.
Rho de Spearman	Dimensión 3 servicios de educación.	Coeficiente de correlación	,689
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de ,689, que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis especifica 2 de que existe relación entre la dimensión 2 servicios de educación y desarrollo y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

Tabla 10. *Correlación de la hipótesis especifica 3.*

			Variable 2 Satisfacción del usuario.
Rho de Spearman	Dimensión 3 Servicios complementarios.	Coeficiente de correlación	,412
		Sig. (bilateral)	,019
		N	32

Descripción:

La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de ,412, que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.019. Esto confirma la hipótesis especifica 3 de que existe relación entre la dimensión 3 servicios complementarias y desarrollo y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

4.4. Discusión

Los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores del área de recaudación tributaria indican que la relación entre la *gestión de servicios públicos* y la *satisfacción del usuario* en la MPCP, 2023, fue de un nivel *regular*, alcanzando un 81.3%.

En su investigación, Corrales (2022) concluye que existe una fuerte relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Esta conclusión sugiere que las organizaciones pueden mejorar ambos aspectos con base en los resultados obtenidos. En el caso de la Agencia del Registro Civil Latacunga, los usuarios perciben positivamente la atención que reciben, destacando la empatía, la disponibilidad, el conocimiento, la tecnología, el servicio y la comunicación como las dimensiones mejor valoradas. Al aplicar el modelo SERVQUAL a los usuarios de esta agencia, se identificó una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción. Los resultados de la prueba de Friedman

arrojaron un valor de significancia de 0,000, inferior al p-valor de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

Se logró responder al primer objetivo específico al determinar que la relación entre la dimensión de servicios básicos y la satisfacción del usuario en la MPCP, 2023, es de un nivel regular, alcanzando un 75%. El segundo objetivo específico permitió establecer que la relación entre los servicios de educación y desarrollo y la satisfacción del usuario es también de nivel regular, con un 68,8%. Finalmente, el tercer objetivo específico reveló que la relación entre los servicios complementarios y el desarrollo, y la satisfacción del usuario, es de un nivel regular, con un 71,9%.

Las investigaciones de Gaviria y Delgado (2020) y de Macedo (2022) arrojan conclusiones relevantes sobre la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción ciudadana en diferentes contextos. Gaviria y Delgado destacan que los servicios públicos deben enfocarse en el ciudadano, asegurando su satisfacción y calidad, y promoviendo la participación activa en la toma de decisiones para mejorar la accesibilidad y efectividad de estos servicios. Resaltan que un enfoque centrado en el ciudadano es clave para que los gobiernos, tanto a nivel nacional como local, puedan satisfacer las necesidades sociales y humanas, garantizando estándares de calidad; Por otro lado, Macedo (2022) concluye que la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén durante 2020 fue regular, debido a la falta de programas sociales y un presupuesto limitado para mejoras en infraestructura. Además, la satisfacción de los usuarios resultó ser moderada, ya que el personal no siempre resolvía las quejas de manera efectiva ni proporcionaba una

atención personalizada adecuada. La investigación indica que existe una correlación positiva significativa (Rho = 0,820) entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios, lo que subraya la importancia de una buena administración para mejorar la percepción ciudadana sobre los servicios recibidos.

Los resultados de la prueba de hipótesis reflejaron un coeficiente de correlación Rho de 1.000, lo que indica una correlación positiva perfecta entre ambas variables. Además, el valor p bilateral obtenido fue de 0.000, lo que confirma la hipótesis general de que existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos (Variable 1) y la satisfacción del usuario (Variable 2) en la MPCP en el año 2023.

La presente investigación se contrastó con la tesis de Tabada (2018), en dicho estudio, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios. La prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación de 0.929 y un p-valor de 0, menor al margen de error de 0.01. Además, más de dos tercios de la población evaluada consideraron inadecuada la gestión de los servicios públicos, y más del 80% manifestó insatisfacción con la misma.

El análisis de las hipótesis específicas reflejó distintos niveles de correlación entre las variables evaluadas. En cuanto a la hipótesis 1, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0.799, lo que indica una correlación positiva alta entre los servicios básicos y la satisfacción del usuario, con un valor p de 0.000 que confirma la relación. Para la hipótesis 2, relacionada con los servicios de educación y desarrollo, el coeficiente fue de 0.689, también señalando una correlación positiva alta con la satisfacción del

usuario, nuevamente con un valor p de 0.000. Finalmente, en la hipótesis 3, que abarca los servicios complementarios, se observó un Rho de 0.412, lo que sugiere una correlación positiva moderada, con un valor p de 0.019, validando igualmente la relación en este caso.

El estudio comparativo analizó investigaciones previas que abordan la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario. Según Villalobos, Yalta y Zegarra (2022), en su tesis, se encontró que la gestión de servicios públicos fue eficiente, alcanzando un 63.1% de satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.786 y un nivel de significancia menor a 0.05. Esto confirmó la existencia de una relación significativa entre ambas variables; Asimismo, la investigación de García (2022) sobre la satisfacción de los comerciantes en el mercado Zonal Palermo de Trujillo reveló que hay una correlación positiva significativa (coeficiente de 0.636) entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida. Sin embargo, se concluyó que, aunque la gestión de servicios públicos por parte de la Municipalidad de Trujillo es regular en áreas como limpieza, seguridad y salubridad, no cumple del todo con las expectativas de los comerciantes, quienes consideran que los servicios brindados no satisfacen completamente sus necesidades.

CONCLUSIONES

-Primera: La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de 1,000, que indica una correlación positiva perfecta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis general de que existe relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

-Segunda: La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de ,799, que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis especifica 1 de que existe relación entre la dimensión 1 servicios básicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

-Tercera: La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de ,689, que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.000. Esto confirma la hipótesis especifica 2 de que existe relación entre la dimensión 2 servicios de educación y desarrollo y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

-Cuarto: La prueba de esta hipótesis mostró un valor de Rho de ,412, que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, se obtuvo un valor p bilateral de 0.019. Esto confirma la hipótesis especifica 3 de que existe relación entre la dimensión 3 servicios complementarias y desarrollo y la Variable 2 satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.

SUGERENCIAS

- Desarrollar y promover plataformas digitales accesibles, como aplicaciones móviles y sitios web, que permitan a los ciudadanos realizar trámites, presentar quejas y recibir información sobre servicios públicos.

- Implementar programas regulares de capacitación para el personal municipal, enfocándose en habilidades de atención al cliente, resolución de conflictos y manejo de quejas. Además, incluir formación específica sobre la cultura y las necesidades particulares de las comunidades locales.

- Implementar encuestas de satisfacción y mecanismos de evaluación continua para medir la calidad de los servicios y recoger opiniones de los usuarios. Utilizar estos datos para realizar ajustes y mejoras en la gestión de servicios.

- Fomentar la participación ciudadana mediante la realización de consultas públicas, foros comunitarios y publicaciones regulares sobre las actividades y decisiones de la municipalidad. Asegurando que los ciudadanos tengan acceso a información clara y actualizada sobre los servicios.

Estas recomendaciones están diseñadas para abordar desafíos específicos en la gestión de servicios públicos en el contexto peruano, ayudando a mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Atiaga, A. P. (2020). “Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil” (Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf

Chavez, M. (2018). Factores relevantes para optimizar los servicios públicos de apoyo a los emprendedores y la tasa de supervivencia de las empresas. Revista Innovar, 28(69).

Corrales, N. V. (2022). “Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos” (Tesis de maestría, Universidad Tecnica de Ambato, Ambato-Ecuador). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf

García, K. V. (2022). Gestión de servicios públicos y satisfacción percibida por los comerciantes del mercado Zonal Palermo, Trujillo – 2021 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83854/Garcia_TKV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garrido, A. (2017). Les noves formes de gestió dels serveis socials: elements per un debat. Revista Catalana de Dret Públic(55), p. 84-100. doi:1885-5709

Gaviria, R. y Delgado, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-

2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151 p.1241

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.

Hurtado, J. (2017). Elementos que conforman la satisfaccion al cliente . Obtenido de Question pro: https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente

Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). Marketing (Décimocuarta ed.). México: Pearson Prentice Hall.

LEY Nª 27972. (2003). Ley orgánica de las municipalidades. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Macedo, P. (2022). GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, 2020 (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-Perú). https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7976/Patricia_Tesis_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del consejo de ministros (2019). Servicios públicos. Obtenido de Acción munipal.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Servicios Públicos. Obtenido de Accion Municipal: https://municipioaldia.com/accionmunicipal/servicios-públicos

Sarria, H. F. (2014). Gestion por Servicios: Cuando lo importante es el cliente… (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo

Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica, sinopsis del libro. México: México.

Tabada, W. P. (2018). Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo).

Villalobos, E. A., Yalta, J. L. y Zegarra, S. V. (2022). “GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020”. (Tesis de pregrado, universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5349/B5_2022_UNU_ECONOMIA_2022_T_EDIN-VILLALOBOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vogt, H. (2004). El usuário es el primero: la satisfacción del usuário como prioridade en la gestión. Barcelona: Fundación Bertesmann

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos

Cuestionario 1

GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Querido amigo se le alcanzó este cuestionario titulado "*GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023*", y se le pide que responda de manera honesta, será calificada por los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1 Servicios básicos						
01	Los servidores públicos se preocupan por la limpieza pública.					
02	¿La municipalidad busca una satisfacción sobre la seguridad ciudadana?					
03	¿La municipalidad realiza actividades a favor de conservar el orden de los parques y jardines?					
04	¿Los servicios básicos son los más adecuado dentro del municipio?					
Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	La municipalidad realiza programas sociales para favor de los usuarios.					
06	La municipalidad fomenta la adquisición de nuevos conocimientos.					
07	En su espacio de trabajo los jefes inmediatos fomentan el deporte y la cultura.					
08	Usted fomenta la educación y el desarrollo de sus compañeros en su área de trabajo.					
Dimensión 3 Servicios complementarios		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	Usted considera que la conservación de la estructura es fundamental para el desarrollo de sus actividades.					
10	La municipalidad procura implementar servicios por la conservación de vías.					
11	La municipalidad es constante a favor de fomentar la industria del turismo y artesanía.					
12	La municipalidad orienta a sus trabajadores para poder satisfacer la necesidades del área usuaria.					

Cuestionario 2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Querido amigo se le alcanzó este cuestionario titulado "*GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023*", y se le pide que responda de manera honesta, será calificada por los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Calidad funcional percibida						
01	Dentro de su trabajo se busca solucionar las quejas.					
02	Usted bringa el servicio esperando al momento de resolver las necesidades del are usuaria.					
03	Se da la disponibilidad del personal para solucionar reclamos.					
04	Consideras que la calidad funcional es la más adecuada.					
Dimensión 2 Calidad técnica percibida		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	Usted busca solucionar las quejas del área usuaria para satisfacer sus problemáticas.					
06	Usted confía en sus colaboradores para desarrollar los servicios esperados.					
07	Usted busca de la mejora del servicio que brinda.					
08	¿Los impuestos apagar son de acorde a la problemática que presenta?					
Dimensión 3 Confianza		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	Brinda confianza al área usuario para satisfacer sus problemáticas.					
10	Usted confía en sus colaboradores para desarrollar sus actividades diarias					
11	Muestra empatía cuando el área usuaria se pide resolver sus necesidades.					
12	Usted es empático cuando sus compañeros de trabajo le hacer algún consulta.					
Dimensión 4 Expectativas						
13	Buscas dar una atención personalizada a sus usuarios					
14	Consideras que estas capacitado para brindar el servicio en el que te desempeñas					
15	Muestra interés por las necesidades del usuario					
16	Brinda una información clara y precisa					

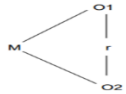
Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023.

<table>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>Problema General

- ¿Existe relación entre la Variable 1 Gestión de servicios públicos y la Variable 2 satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023?</td><td>Objetivo General

- Determinar la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023.</td><td>Hipótesis General

- Existe relación entre la Gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la MPCP, 2023.</td><td rowspan="4">Variable 1 Gestión de servicios públicos</td><td>Dimensión 1 Servicios básicos</td><td>- Limpieza pública
- Seguridad ciudadana
- Parques y jardines</td><td rowspan="6">Población
Los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad.
Muestra
Correspondió a los 32 trabajadores total identificados en la poblacional
Tipo
No experimental-Correlacional
Nivel
Descriptivo
Diseño
Correlacional transversal
Esquema


Donde:
Dónde:
M = Muestra
O1 =Gestión de servicios públicos
O2 = Satisfacción del usuario
r = Relación entre las variables

Técnicas
Encuesta
Instrumento
Cuestionario</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Problema especifico

-¿Hay una correlación entre los servicios básicos y la satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023?
-¿Cómo se vinculan la recaudación de deuda y la recaudación de arbitrios en la M.P.C.P, 2023?
-¿Existe relación entre los servicios complementarios y desarrollo y la satisfacción del usuario en la M.P.C.P, 2023?</td><td rowspan="2">Objetivo específico

- Identificar la relación existente entre la dimensión 1, que abarca los servicios básicos, y la variable 2, enfocada en la satisfacción de los usuarios en la MPCP para el año 2023.
- Analizar la conexión entre la dimensión 2, centrada en servicios de educación y desarrollo, y la variable 2, satisfacción del usuario, en el contexto de la MPCP durante 2023.
- Establecer la relación entre la dimensión 3, que se refiere a los servicios complementarios y de desarrollo, y la variable 2, satisfacción del usuario, en la misma MPCP para el año 2023.</td><td rowspan="2">Hipótesis Especificas

- Existe una relación entre la dimensión 1, enfocada en los servicios básicos, y la variable 2, que mide la satisfacción de los usuarios en la MPCP para el año 2023.
- Se observa una relación entre la dimensión 2, que abarca los servicios de educación y desarrollo, y la satisfacción del usuario en la misma MPCP durante el año 2023.
- Hay una correlación entre los servicios complementarios y de desarrollo, y la satisfacción del usuario en la MPCP en 2023.</td><td>Dimensión 2 Servicio de educación y desarrollo</td><td>- Programas sociales
- Educación
- Fomento del deporte y la cultura</td></tr>
<tr><td>Dimensión 3 Servicios complementarios</td><td>- Conservación de estructura
- Conservación de vías
- Fomento de la industria, turismo y artesanía</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Variable 2 Satisfacción del usuario</td><td>Dimensión 1 Calidad funcional percibida</td><td>- Solución de quejas
- Servicio esperado
- Disponibilidad del personal para solucionar reclamos</td></tr>
<tr><td>Dimensión 2 Calidad técnica percibida</td><td>- Mejoras en el servicio
- Impuestos accesibles</td></tr>
<tr><td>Dimensión 3 Confianza</td><td>- Confianza en el servicio
- Empatía</td></tr>
<tr><td>Dimensión 4 Expectativas</td><td>- Atención personalizada
- Personal capacitado
- Interés por las necesidades del usuario
- Información clara y precisa</td></tr>
</table>