

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Y
LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN
TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA
MARÍA**

PRESENTADO POR:

OSCAR LUIS COLLANTES ORTIZ

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

ASESOR: Dr. Timoteo Solano Armas

HUACHO - 2021

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Y LA SATISFACCION
DE LOS USUARIOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA**

OSCAR LUIS COLLANTES ORTIZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Timoteo Solano Armas

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

A mis padres Gaudencia Ortiz Pacora y Telvino Collantes Quiche por su presencia y ayuda espiritual, ejemplos de vida a seguir, ser mis modelos de conducta, claridad y alegría día a día, a ustedes les debo mis logros y todo lo que tengo.

A Martha y mis hijas Belén Ariana y Laura Etelvina, mi bendición, razones de mi esfuerzo de superación. Tenerlas me hizo ver la vida de otra manera buscando siempre ser mejor persona en mi vida personal y profesional.

A mis tíos Francisco, Esperanza y Consuelo Ortiz Pacora, maestros de vocación, por sus ejemplos, consejos y apoyo moral en el transcurrir de mi vida.

Oscar Luis Collantes Ortiz

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad por la ausencia de mi madre y por brindarme salud y llevar una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo la oportunidad de realizarme profesionalmente.

A mi hermano CÈSAR, referente de trabajo, humildad y buena persona y en mi vida representar la unidad familiar.

A aquellos que me enseñaron a no conformarme y buscar la excelencia.

A mi asesor Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS por haberme ofrecido cedido la posibilidad de apelar a su capacidad y conocimiento, ser tolerante y guiarme durante el desarrollo de la tesis.

A mi Alma Mater, docentes quienes lo conforman por transmitirme sus conocimientos y ser referentes a seguir.

Oscar Luis Collantes Ortiz

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Definición de términos básicos	25
2.4 Hipótesis de investigación	26
2.4.1 Hipótesis general	26
2.4.2 Hipótesis específicas	26
2.5 Operacionalización de las variables	27
CAPÍTULO III	29
METODOLOGÍA	29
3.1 Diseño metodológico	29
3.2 Población y muestra	29
3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	29

3.3	Técnicas de recolección de datos	30
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	30
CAPÍTULO IV		34
RESULTADOS		34
4.1	Análisis de resultados	34
CAPÍTULO V		52
DISCUSIÓN		52
5.1	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO VI		56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
6.1	Conclusiones	56
6.2	Recomendaciones	57
REFERENCIAS		58
7.1	Fuentes bibliográfica	58
ANEXOS		60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Prueba de KMO y Bartlett de calidad de los servicios públicos	31
Tabla 2.	Comunalidades de calidad de los servicios públicos	31
Tabla 3.	Prueba de KMO y Bartlett de satisfacción del usuario	32
Tabla 4.	Comunalidades de satisfacción del usuario	32
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad de la calidad de servicios públicos	33
Tabla 6.	Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción del usuario	33
Tabla 7.	Resultados Fiabilidad de los servicios públicos	34
Tabla 8.	Resultados Capacidad de respuesta de los servicios públicos	35
Tabla 9.	Resultados de la empatía del personal de los servicios públicos	36
Tabla 10.	Resultados de la calidad de los servicios públicos	37
Tabla 11.	Resultado por la satisfacción de la salubridad y limpieza publica	38
Tabla 12.	Resultado por la satisfacción de la seguridad ciudadana	39
Tabla 13.	Resultado por la satisfacción de las obras de infraestructura	40
Tabla 14.	Resultado por la satisfacción de los usuarios	41
Tabla 15.	Resultado de la Fiabilidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario	42
Tabla 16.	Resultado de la capacidad de respuesta de los servicios públicos y la satisfacción del usuario	44
Tabla 17.	Resultado de la empatía del personal y la satisfacción del usuario	46
Tabla 18.	Resultado de la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario	48
Tabla 19.	Pruebas de normalidad	50
Tabla 20.	Correlación de la calidad de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios	51
Tabla 21.	Correlación de la fiabilidad de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios	52
Tabla 22.	Correlación de la capacidad de respuesta de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios	53
Tabla 23.	Correlación de la capacidad de respuesta de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Fiabilidad de los servicios públicos	34
Figura 2.	Capacidad de respuesta de los servicios públicos	35
Figura 3.	Empatía del personal de los servicios públicos	36
Figura 4.	Empatía del personal de los servicios públicos	37
Figura 5.	Satisfacción por la salubridad y limpieza publica	38
Figura 6.	Satisfacción por la salubridad y limpieza publica	39
Figura 7.	Satisfacción por las obras de infraestructura	40
Figura 8.	Satisfacción de los usuarios	41
Figura 9.	Fiabilidad de los servicios públicos y satisfacción del usuario	42
Figura 10.	Capacidad de respuesta de los servicios públicos y satisfacción del usuario	44
Figura 11.	Empatía del personal y satisfacción del usuario	46
Figura 12.	Calidad de los servicios públicos y satisfacción del usuario	48

RESUMEN

La presente investigación presenta el objetivo general de determinar la forma en que la Calidad de los Servicios Públicos influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María. El trabajo de investigación fue de tipo no experimental-transversal y nivel correlacional-descriptivo. En la investigación estudiada la población estuvo constituida por todos los usuarios que hicieron uso de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Santa María, que será considerada una población desconocida o infinita, tratándose más aun en el tiempo que hoy vivimos de pandemia, teniendo en consideración este aspecto se consideró como muestra a 86 usuarios que fueron seleccionados de manera voluntaria dentro de una determinada semana, se utilizó la encuesta como técnica y la toma de datos como instrumento.

La confiabilidad de la herramienta de la calidad de los servicios públicos obtuvo un valor de $\alpha = 0.918$ lo cual manifiesta una fiabilidad óptima, por otra parte, en la confiabilidad de la herramienta de satisfacción del usuario obtuvo un valor de $\alpha = 0.903$ lo cual manifiesta una fiabilidad óptima. Los resultados respecto a la variable calidad de servicios, el 60.5% mencionaron que la fiabilidad de los servicios públicos se encuentra en un nivel promedio; el 50% calificaron que la capacidad de respuesta de los servicios públicos está en un buen nivel y el otro 50% en un nivel promedio; por otro lado, el 53.3% determinó que está en un nivel promedio la empatía del personal y con relación a la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Santa María, un 55.8 determinó un nivel promedio. Respecto a la variable Satisfacción de los usuarios, el 54.7% manifiesta que la satisfacción de salubridad y limpieza es regular; el 26.7% indica que la satisfacción por la seguridad ciudadana es regular; el 40.7% de la satisfacción por las obras públicas es alta y por último el 32.8% se encuentra en una alta satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman. Se concluye que la Calidad de los servicios públicos influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Palabras clave: servicios públicos, satisfacción de los usuarios, capacidad de respuesta, empatía personal, seguridad ciudadana.

ABSTRACT

This research presented the general objective to determine the way in which the Quality of Public Services influences the satisfaction of users in times of pandemic in the District Municipality of Santa María. The research work was of a non-experimental-transversal type and correlational-descriptive level. In the study studied, the population was made up of all users who made use of the public services provided by the Santa María District Municipality, which will be considered an unknown or infinite population, being treated even more in the time that we live today of a pandemic, having Considering this aspect, 86 users who were selected voluntarily within a certain week were considered as a sample, the survey was used as a technique and data collection as an instrument.

The reliability of the tool for the quality of public services obtained a value of $\alpha = 0.918$, which shows optimal reliability, on the other hand, the reliability of the user satisfaction tool obtained a value of $\alpha = 0.903$, which shows a optimal reliability. The results regarding the quality of services variable, 60.5% mentioned that the reliability of public services is at an average level; 50% rated the response capacity of public services to be at a good level and the other 50% at an average level; On the other hand, 53.3% determined that staff empathy is at an average level and in relation to the quality of services in the Santa María District Municipality, 55.8 determined an average level. Regarding the variable User satisfaction, 54.7% state that satisfaction with health and cleanliness is regular; 26.7% indicate that satisfaction with citizen security is regular; 40.7% of satisfaction with public works is high and finally 32.8% is found in high user satisfaction in the District Municipality of Santa María. Spearman's Rho test was used. It is concluded that the Quality of public services significantly influences user satisfaction in the District Municipality of Santa Maria.

Keywords: public services, user satisfaction, responsiveness, personal empathy, citizen security

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Distrital de Santa María de acuerdo a su jurisdicción pertenece a la provincia de Huaura y presta diversos servicios a sus pobladores de las cuales se tiene a aquellas que se dedican a la limpieza, salubridad y ornato público, entre otros, estos tipos de servicios son los que directamente se asocian a las múltiples necesidades que tienen los pobladores y que son de mucha dedicación por parte de los funcionarios de la municipalidad. Además, esta municipalidad comparte de una u otra trabajos que tienen que ver con la gestión municipal tratando de implementar sus servicios públicos en beneficio de sus usuarios en este tiempo de pandemia, que les ha acondicionado a desarrollar su actividad utilizando plataformas y el uso de la tecnología de la información y comunicación. Por tanto, he desarrollado mi investigación teniendo en cuenta este contexto, estructurando mi informe de tesis de la siguiente manera:

Nuestro trabajo de investigación “Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María”, en el capítulo I, mostramos el planteamiento del problema referidas a la descripción de la realidad problemática, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, delimitación y viabilidad del estudio.

En el capítulo II el marco teórico, donde referimos las teorías sobre calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, y aquellas situaciones que ocurren en el contexto de la pandemia.

En el capítulo III, mostramos la metodología de la investigación considerando el diseño metodológico, la población y muestra, técnicas de la recolección de datos como también las técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, se muestra los resultados de la información primaria recolectada acerca de los principales problemas que tienen que ver con la calidad en los servicios públicos y de la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia, como de otra índole considerando

relevante para una mejor comprensión de análisis de la situación actual de la Municipalidad distrital de Santa María.

Capítulo V, está dirigida a la discusión de los datos; análisis crítico sobre los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios que hacen uso de los servicios municipales en el distrito de Santa María.

Capítulo VI, se presenta las conclusiones y recomendaciones más pertinentes de los que significa el trabajo de investigación realizado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, los servicios públicos que brindan las municipalidades y la satisfacción de los usuarios constituyen brechas sociales que la comunidad busca tener acceso con eficacia y eficiencia, todo ello materializado en el descontento de la ciudadanía sobre todo en el servicio de la seguridad ciudadana y limpieza pública problemática vista en muchos países, ciudades y especialmente vemos en nuestra localidad que los índices de inseguridad se incrementan periódicamente como lo es la delincuencia callejera y accidentes de tránsito y por otro lado se tiene el problema significativo de la limpieza pública al no brindarse un servicio adecuado tanto en la recolección, segregación y disposición final del mismo, ello aunado a la alta morosidad o falta de pago por parte de las personas.

“Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”.

Las municipalidades como órganos del gobierno local organizan y reglamentan y en su caso administran los servicios públicos de su responsabilidad tales como la planificación del desarrollo urbano y rural, así como la ejecución de obras de infraestructura local con la finalidad de satisfacer la creciente necesidad de la población. Entre ellos tenemos : el servicio de organización del espacio físico y uso del suelo otorgando licencias de construcción; servicio de saneamiento básico, salubridad y de salud, limpieza pública, desinfección de locales comerciales y lugares públicos; el servicio vial o de tránsito, vialidad y transporte público, regular el transporte urbano e interurbano, el servicio de educación, cultura, deportes y recreación, diseños de proyectos educativos con una diversificación curricular de

acuerdo a su realidad local; abastecimiento y comercialización de productos y servicios en los mercados y establecimientos comerciales.

Sin lugar a dudas, desde que apareció el virus SARS.CoV-2 que originó el COVID – 19, en nuestro país, esparciéndose en todo el mundo y también en nuestra localidad, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), convirtiéndose en una pandemia generalizada, ha cambiado nuestra forma de convivencia llevándonos a cambiar modos de trabajar de manera individual, organizacional y repercutiendo en la vida de las personas de diferentes edades. “Ante este contexto, es pertinente señalar que la pandemia no solamente afecta a las personas sino también a las instituciones, como las Municipalidades en seguir brindando un adecuado servicio a la población. Por tanto, está en ella implementar estrategias de comunicación que sirvan a los trabajadores a no perder la conectividad con sus ciudadanos y así seguir brindando gestionando sus servicios, que se ha visto mellados por esta situación”.

Dentro de su demarcación territorial, en la Municipalidad Distrital de Santa María, existe una alta demanda de la población y una deficiente oferta de servicio brindada por los gobernantes de turno respecto a la seguridad ciudadana, la limpieza pública y obras de infraestructura relacionados a pistas, calzadas y parques, con mayor prevalencia en los centros poblados y alrededores respecto a la transitividad de la Vía Colectora, que en ciertos tramos es intransitable. Por estas razones amerita esta investigación que trata de la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios que permite conocer la realidad de dichas variables y establecer la relación que existe entre ellas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la Calidad de los Servicios Públicos influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María?

- b. ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María?
- c. ¿De qué modo la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la forma en que la Calidad de los Servicios Públicos influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.
- b. Analizar en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.
- c. Establecer de qué modo la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

“La calidad de los servicios públicos, juega un papel muy importante en las diferentes organizaciones municipales, ya que estas guardan relación con la satisfacción de los usuarios y por consiguiente van a mejorar la gestión de las instituciones municipales”.

Justificación por su conveniencia

“La presente investigación buscara hacer de ella la ejecución de realizar una buena gestión en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad distrital de Santa María y así analizar de qué manera esta pueda incidir adecuadamente en la satisfacción de los usuarios”.

Justificación social

“Socialmente se justifica con poder contribuir a la Municipalidad Distrital de Santa María, toda información que sea relevante en incrementar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad en mención, y de esta manera se estaría contribuyendo a la satisfacción de los usuarios la cual mejoraría de manera sustancial la implementación de servicios en favor de los usuarios”.

Justificación científica

“La presente investigación utiliza instrumentos científicos en la recolección de datos y de información, este ayudaría de manera relevante a la investigación en la organización municipal, la cual se tratará de buscar y evaluar la calidad de los servicios públicos y de la misma manera evaluar su satisfacción de los usuarios, respaldado por una base teórica científica de diferentes autores”.

1.5 Delimitaciones del estudio

El presente trabajo de investigación, se realizará en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Santa María, ubicada en la provincia de Huaura de la Región Lima – Provincia.

Delimitación social: en cuanto a su alcance se delimita en el área geográfica del Distrito de Santa María donde desarrolla sus actividades la Municipalidad Distrital.

Delimitación temporal: se considerará la información recolectada a través de las diversas fuentes desde mediados del año 2020 y su culminación será a mediados del año 2021.

Delimitación conceptual: La propuesta que se presentó para el desarrollo del trabajo de investigación de análisis e interpretación de calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, estos criterios serán analizados desde un

punto de vista científico, plasmados en un modelo de interpretación de datos, las cuales se verán en los instrumentos a aplicar.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación es viable, provisto de los recursos necesarios, y el acceso a la información.

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta la problemática que existe en la Municipalidad Distrital de Santa María respecto a la calidad de servicios públicos a brindar para satisfacer las necesidades de los usuarios quienes en contraprestación están obligados a cumplir con el pago por los servicios que reciben.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Rocca, L. (2016), en su trabajo “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”, tesis para optar el grado de magister en la Universidad Nacional de la Plata. Tuvo como objetivo principal “Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las siguientes cinco dimensiones: elementos tangibles., confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (pág. 4). Su población se constituyó por la totalidad de los habitantes de la Municipalidad de Berisso (88.47020 habitantes), quienes tienen acceso a los servicios públicos ofrecidos por el municipio. “La presente investigación se caracteriza por ser exploratoria y de naturaleza cuantitativa, donde es analizada y se determina el nivel de satisfacción de los ciudadanos de la ciudad de Berisso, con respecto al servicio público que es brindado por el Departamento de Obras Particulares (Pág. 48-50)”, y como resultado de la encuesta a los usuarios se tiene que: El 72% corresponden al género masculino, entretanto que el 28% restante pertenecen al género femenino. Un porcentaje importante del 62 % del total de personas, se sitúan entre los 30 y 50 años de edad. El 54% de personas desarrolla labores independientes y el 34% labora como empleados. En inferior cantidad porcentual se sitúan los usuarios sin empleo (8%) y menor aún se ubican las personas jubiladas que usan el servicio (4%). Es imprescindible destacar que el 78% de los encuestados tuvieron una calificación con respecto al servicio como “Bueno” y “Regular”, alcanzando el 46% y el 32 % respectivamente. Solamente una persona consideró “Pésimo” la atención recibida. El 76% de los encuestados encontró en los empleados una presencia física como “pulcra” o “correcta”, correspondiendo 36% y 40% respectivamente. El saldo de respuesta para la apreciación de este elemento evaluado fue de 2,04. Los usuarios esperan que los empleados del servicio “siempre cumplan” con lo prometido, con tendencia a que “generalmente cumplan”, como se aprecia en el gráfico de resultados.

El saldo de respuesta (media aritmética) para este elemento es de 2,12. Los usuarios esperan que la atención del servicio sea, en relación a la personalización, “personalizada” con tendencia a “algo personalizada” y a “despersonalizada”. El saldo de respuesta en este caso es de 2,32. El 72% de los encuestados encontró que la atención del servicio es, en relación con la personalización, “algo personalizada” o “algo despersonalizada”, correspondiendo 42% y 30% respectivamente. Conclusiones: El nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “satisfecho” y “algo insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta obtenido alcanzó el valor de -0,0873.

De las dimensiones analizadas, solamente una, la dimensión IV: seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre lo "satisfecho" y "algo más que satisfecho". Las otras dimensiones se ubican en un nivel de satisfacción entre lo "satisfecho" y "algo insatisfecho", debiéndose empezar por estas últimas a gestionar un servicio de mayor calidad. Con un simil de análisis para cada dimensión, correspondería tocar en primer lugar aquellos elementos con menores niveles de respuestas de satisfacción. Actividades de una mejora continua sobre tales elementos tendrán un efecto más significativo en la puntuación global del servicio. Conlleva también valorar el grado de importancia asignado por los usuarios encuestados a cada una de las dimensiones.

“Considerando todas estas variables, e identificando los dos elementos de cada dimensión que obtuvieron menores niveles de respuestas de satisfacción, y es posible definir el siguiente orden para abordar diferentes acciones de mejora”.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Aguirre (2015) en su investigación titulado “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Trabajo de investigación que le sirvió para optar el grado de Licenciado en Administración de empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas-Andahuaylas Perú. La calidad en los servicios en los organismos públicos han

resultado cuestionados por usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El propósito del trabajo de investigación, es determinar la relación que existe entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción de los usuarios” en la Municipalidad Distrital de Pacucha. “Este trabajo de investigación estuvo conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con mayor frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual se tomó como muestra el de 339 usuarios, con ello se resalta la importancia de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios”. También manifestar una preocupación concreta respecto al bienestar los usuarios, con el único objetivo de ampliar su nivel de satisfacción y confianza en el servicio de urgencias. Las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se fijaron a personas entre 25 a 44 años. La aplicación de nuestras encuestas y la respectiva tabulación de datos con el programa SPSS y el coeficiente de Spearman, determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. De ello, se infiere que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. “En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, por tanto, está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad”. La presente investigación no cuenta con fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional- transeccional; no experimental porque no se va a manipular intencionalmente las variables, transeccional dado que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos relacionar de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Como resultado de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación, según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, muestra que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Chunga V. (2018), manifiesta en su trabajo de investigación titulado: “Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay”, para optar el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. A través de una investigación aplicada, con

diseño no experimental y de corte transversal utilizando el enfoque cuantitativo, ha probado que la calidad de los servicios públicos, si influye en forma significativa en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Hualmay. Se consideró una población de 150 personas entre funcionarios y empleados que laboran en sus diversas oficinas, y como resultado de un muestreo aleatorio simple se determinó la muestra constituida por 108 personas. La recolección de datos se realizó aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. El procesamiento de la información y datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS y los estadísticos descriptivos así como para la prueba de las hipótesis se utilizó la herramienta estadística no paramétrica Chi Cuadrada. Contrastando las hipótesis mediante la aplicación del Chi Cuadrado se evidenció resultados mayores a los valores teóricos, razón por la cual se aceptó las hipótesis planteadas y se rechazaron las hipótesis nulas confirmando la incidencia relevante que tienen los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

Huamán B. (2017), en su trabajo titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”, tesis para lograr el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. En el presente trabajo de investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015” consideró como principal finalidad precisar la relación existente entre “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”. La población considerada y que acceden a los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Corongo, fue de 1,824 habitantes,. La muestra estuvo constituida por 361 pobladores. La recolección de información se efectuó mediante encuesta, aplicándose un cuestionario de 31 interrogantes con contenido relacionados a las variables de estudio, información procesada y cuyos resultados fueron: la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, representada por el 85.6% de los encuestados; demandando la existencia de un mayor compromiso de la capacidad de respuesta en los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representada por el 89.8% de los encuestados. Como conclusión respecto a la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario se obtuvo que el 85.0% de los usuarios revelaron que la calidad de servicio y la satisfacción es

moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, asimismo se precisa que el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

Briceño V. (2016) en su tesis denominada “Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016”. Para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo se ha realizado en la Municipalidad Distrital de Chugay, ubicada en la sierra de la Región la Libertad, Perú; tuvo como objetivo principal el sustentar de cómo la Gestión Municipal influye en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Chugay. Después de examinar y analizar la realidad problemática se formuló el problema de investigación: ¿Cómo influye la Gestión Municipal en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016? Se consideró para la recolección de datos dos poblaciones, con una misma muestra de dieciocho directivos responsables de área y quince representantes de las juntas vecinales, aplicándoseles una encuesta. Como complemento de la investigación se revisó documentos de gestión de la institución como, los presupuestos institucionales, ejecución de ingresos y gastos, y las planillas de los dos últimos años. El análisis y discusión de los resultados obtenidos demostrarán la validez de la hipótesis: La Gestión Municipal influye en forma directa y restrictiva en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. “Finalmente se han formulado las conclusiones y recomendaciones, la principal conclusión establece que la dimensión que califican como debilidad en la variable independiente es sobre recursos humanos, que influye de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente (lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y poca supervisión del alumbrado público)”. Frente a ello se recomienda, desarrollar estrategias de fortalecimiento de capacidades y profesionalización de los trabajadores, así como mejorar su régimen de contratación.

2.2 Bases teóricas

Gestión de los servicios públicos

Gestión

Rubio (2008), “dice que la gestión es realizada dentro de un grupo de personas, por lo general de equipos de trabajo. El autor hace una precisión, en que la gestión es la función que desarrollan los directivos en el eje de una empresa u organización, debido a que en ese ámbito se exige que los líderes desarrollen con eficiencia y productividad requerida”.

El nivel de eficiencia no es derivado de los esfuerzos personales sino, es el resultado del trabajo en grupo o equipo. Entonces, diremos que la gestión implica:

- “Los directivos despliegan actividades únicas, diferentes a los que realizan los colaboradores de la organización”.
- “Los directivos realizan funciones básicas de: planificaron, organización, dirección y control o monitorear”.
- “Los directivos deben poseer la capacidad intelectual, e l de relaciones humanas y técnicas”.
- “La efectividad de los directivos se advierte en función a los objetivos conseguidos, teniendo en cuenta los recursos disponibles”.
- “Los directivos deberían estar en la capacidad de poder discernir las diferencias que existen entre diferentes situaciones y aplicar métodos que sean las más convenientes según factores que predominen en cada circunstancia”.

Asimismo, Eslava (2004) “sostiene que la gestión tiene un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es la obtención máxima de creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a impartir en todo momento su nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro”.

Según Dessler (2006) “asegura que son prácticas y políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la organización”.

Por su parte Mondy (2005) establece que la gestión o administración del talento humano se relaciona con el trabajo del colaborador como medio para lograr los objetivos organizacionales.

Vásquez (2008), “dice que la gestión es una labor que depende de menos jerarquías, órdenes e indica la importancia de la participación activa de todos los colaboradores de la empresa, es una actividad que implica hacer una serie de medidas como el compromiso de los colaboradores con los objetivos organizacionales, el pago de salarios deberá estar en función de su productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional”.

Según Cassasus (2000), manifiesta que los principios generales de una gestión deben ser formalizados en modelos de gestión tales como el normativo, el prospectivo, el estratégico, el estratégico situacional, calidad total, reingeniería y comunicacional. En la gestión se puede identificar y plantear una secuencia de todo un marco conceptual, técnicos e instrumentales, así como, técnicas y estrategias encaminados al cambio organizacional. En el entorno educativo, la planificación está enfocada al crecimiento cuantitativo y cualitativo del sistema. En virtud de ello, el plan se basa en la asignación de recursos dirigidos a ampliar la oferta educativa.

Desde el punto de vista metodológico, por una parte, los escenarios se van construyendo a través de la técnica de matrices de relaciones e impacto entre variables. Es imprescindible también enfatizar que la micro planificación y el desarrollo de las proyecciones son requisitos en recursos humanos predominando el ejercicio cuantitativo. Si se imagina un escenario o futuro deseado, para llegar a él es necesario poseer un modelo de gestión de normas que puedan llevar a ese lugar, es

decir, las normas que permitan organizar y combinar los recursos con el propósito de cumplir objetivos y regulaciones. “Para ello surge la noción de estrategia, la idea de la estrategia posee tanto un carácter estratégico (normas) como táctico (los medios para alcanzar lo que se desea.) La gestión estratégica consiste en la capacidad de articular los recursos que posee una organización (humanos, técnicos, materiales y financieros)”.

Incluido la materia de la calidad en la educación, emergen dos hechos importantes: de un lado, se admite la presencia de un “usuario” más allá de las necesidades del aparato del Estado y, de otra parte, se produce la inquietud de conocer el resultado del proceso educativo; proceso que acepta el derecho del usuario en general de exigir a recibir un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas. Como un mecanismo de gestión surge entonces, la necesidad de hacer más realizable e indiscutible el resultado del proceso educativo y así los usuarios puedan conocer y emitir juicios acerca de la calidad, desarrollándose para ello sistemas de medición y evaluación de la calidad educativa. Sin embargo, el malestar por conocer los resultados y más si este es insignificante trae la necesidad de analizar y examinar cada proceso y sus factores.

Servicios Públicos

Se define como un grupo de actividades que satisfacen necesidades colectivas generalmente esenciales y conllevan al desarrollo de las personas, las cuales, al poseerlas de forma eficiente, realizan sus actividades de manera regular y contribuyen económicamente al funcionamiento de la sociedad. Como característica estructural de las sociedades modernas, los servicios públicos, suelen ser servicios muy esenciales, desarrolladas por instituciones públicas y privadas con la finalidad de satisfacer una necesidad básica del conjunto de la población, asegurando un servicio adecuado, sustentable y de protección al usuario.

“De acuerdo a la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales son entidades, básicas que forman parte de la organización territorial del estado y poseen canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos,

que van a institucionalizar y gestionar con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo estos elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y su organización”.

Las municipalidades provinciales y distritales son instancias del gobierno descentralizado a nivel local, con personería jurídica de derecho público, autónomas en el ejercicio de sus competencias y funciones. Fomentan el bienestar y desarrollo integral en su jurisdicción.

“La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objetivo de facilitar una competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población”.

Los servicios públicos locales que deben atender las municipalidades son:

- “Saneamiento ambiental, salubridad y salud”.
- “Tránsito, circulación y transporte público”.
- “Educación, cultura, deporte y recreación”.
- “Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos”.
- “Seguridad ciudadana”.
- “Abastecimiento y comercialización de productos y servicios”.
- “Protección y conservación del ambiente”.
- “Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley”.
- “Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo”.
- “Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones”.

Por lo tanto, diremos que la gestión de los servicios que presta la municipalidad es un proceso continuo de toma de decisiones, organización y control de las actividades y de acuerdo a la naturaleza de las necesidades de su localidad formula e implementa las políticas públicas municipales con el fin de ordenar el territorio promoviendo la calidad de vida de sus pobladores en su calidad de usuarios.

La teoría de presentación de los Servicios Públicos según Barrera

(Barrera, 2014) Esta teoría funda que el Estado ya sea en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local está obligado a la prestación de determinados servicios públicos como respuesta a requerimientos y demandas de sus ciudadanos, en calidad de usuarios, y para cuyo efecto a través de políticas públicas de gobierno desarrolla estrategias de recaudación de fondos necesarios que solventarán de manera sostenible la prestación de dichos servicios básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y desagüe, seguridad, y otros servicios sociales. El cumplimiento de las prestaciones de servicios se enmarca para su ejecución en un adecuado uso del presupuesto público y de los demás sistemas integrados de gestión moderna.

2.3 Bases teóricas

La Filosofía de la prestación de los servicios públicos

(Castro, 2014) “Este autor sostiene que el Estado es el ente que está obligado a lograr el bienestar de sus ciudadanos, para el efecto debe procurar prestar servicios de calidad a sus usuarios para satisfacer sus necesidades, estableciendo escenarios que procuren la participación ciudadana, orientar la conducta, aptitud y actitud para modificar su conducta y comportamiento”, siempre buscando el equilibrio entre la recaudación y el uso eficiente de los recursos financieros o públicos orientados a satisfacer la demanda de la población traducida en oportunos y eficientes servicios con una participación activa de los ciudadanos juzgando la prestación del servicio como una necesidad satisfecha o insatisfecha.

(Chavarría, 2015) Este autor sostiene que es fundamental que todo ciudadano debe conocer las funciones amplias y variadas funciones del Estado como forma de

organización política que cuenta con poder de administrar y ordenar la vida en sociedad. A través de este conocimiento toda persona podrá ejercer una verdadera ciudadanía es decir ejercer adecuadamente sus derechos y obligaciones como ciudadano buscando siempre que el fin del estado sea el bienestar de la persona.

Dimensiones de la Calidad de los Servicios Públicos

Para Chías (1995) “hablar de la calidad en los servicios públicos es referirse a un proceso continuo de mejora de la actuación administrativa que permite una adaptación constante a las necesidades del usuario, la detección de problemas de gestión y la búsqueda de soluciones, la prevención de errores en todas las áreas funcionales de la organización, la participación del personal en la búsqueda de fallas en el actuación y la creación de sistemas de control que facilitan el seguimiento del ejercicio administrativo”.

Este desarrollo constante, encaminado a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, según Sancho (1999), sostiene que existen factores agrupados en tres dimensiones tales como los aspectos técnicos, aspectos funcionales y aspectos generales los que influyen en la calidad de la prestación de los mismos. Todos, facilitan una vinculación con las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en las investigaciones llevadas a cabo en 1988.

“Factores que influyen en la Calidad de la Prestación de los Servicios Públicos y su relación con las dimensiones de la Calidad de Servicio propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)”.

Estos factores, que se definen como criterios de valoración de la calidad del servicio público por parte del ciudadano, Sancho (1999, 2007, p.10-14) los describe de la siguiente forma:

- ❖ **Accesibilidad al Servicio:** “representa todos los aspectos vinculados con los horarios, los lugares y la facilidad de comunicación con la empresa. Aquí se debe tener en cuenta el acceso físico (estado de las oficinas), el acceso

material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que faciliten el diálogo), el acceso temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), el acceso cognoscitivo (formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso a un mínimo costo económico. Este factor se encuentra reflejado en la **dimensión empatía**, propuesta por Parasuraman et al. (1988) para evaluar la calidad de servicio percibida”.

- ❖ Nivel de Comunicación: “ las empresas suelen emplear un lenguaje adaptado a sus necesidades. En consecuencia, una estrategia sobre calidad del servicio ha de prever la simplificación del lenguaje, tanto en los procedimientos como en las comunicaciones con los ciudadanos (Chías, 1995)”. Dado que el lenguaje interno de las empresas está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, su simplificación no puede ser total. Por ende, cabe considerar que los puntos de atención al público, ofrezcan una función de traducción del lenguaje interno de la empresa al nivel de lenguaje que utilizan sus usuarios. De tal manera, cuando se planifica una acción de información administrativa, deben tenerse en cuenta el nivel educativo de los destinatarios de tal información. La comunicación debe ajustarse a las necesidades de los usuarios, así como al contexto de las políticas que pretenden aplicarse. Parasuraman et al. (1988) incluyen este factor en la dimensión seguridad.

- ❖ Capacidad de Respuesta Flexible y Rápida: “los ciudadanos piden a las empresas que les proveen servicios públicos que satisfagan sus necesidades reales, concretas y particulares. Los procesos administrativos, por tanto, deben poder ser lo suficientemente flexibles como para poder adaptar su contenido a las variaciones entre las demandas particulares de los ciudadanos (Zeithaml, 1992). La capacidad de respuesta debe ser, a su vez, rápida y con un costo mínimo para el usuario del servicio. Este factor se incluye en la **dimensión Capacidad de Respuesta** (Parasuraman et al., 1988)”.

- ❖ Seguridad y Aspectos Tangibles: “la prestación del servicio debe estar exenta de riesgos innecesarios para los usuarios. Por tanto, hay que intentar que en la medida de lo posible los aspectos tangibles, como el mobiliario o los materiales utilizados en el servicio, proyecten la calidad del mismo. Parasuraman et al. (1988) detallaron este factor en la dimensión Tangibilidad”.

- ❖ Comprensión Administrativa: “la complejidad y variedad de funciones que desempeñan las empresas hacen que, en muchas ocasiones, sea difícil para el usuario comprender el funcionamiento de las mismas. Para solucionar este inconveniente y, sobre todo, para poder llevar a la práctica las estrategias que buscan generar una mayor satisfacción del usuario, se plantea la actuación sobre los procedimientos (haciéndolos más sencillos), sobre la información (mejorando la calidad y la cantidad) o una reorganización de los mismos”. Esto permite que los usuarios conozcan quién está encargado de sus problemas, de recibir sus quejas y sugerencias (López & Gadea, 1995). Este quinto factor explicativo de la calidad del servicio público se incluye en la **dimensión Empatía**.

- ❖ Competencia del Personal: “la capacitación técnica del recurso humano que está al servicio de las empresas es un factor fundamental para transmitir a los usuarios una prestación de calidad (Salvador, 2000). Es necesario, por ende, que los empleados posean las habilidades y el conocimiento requerido para desempeñar aquel puesto de trabajo que les ha sido asignado. Este factor, conocido como Profesionalidad en las primeras dimensiones que Parasuraman et al. (1985) postularon como elementos útiles para la comprensión de la calidad en los servicios, se vincula en la dimensión seguridad”.

- ❖ Cortesía y Amabilidad del Personal: “la labor del personal que atiende al usuario es fundamental, pues es el que ofrece de forma directa la prestación del servicio (Eiglier & Langeard, 1989). Por consiguiente, es imprescindible que los empleados sean amables, respetuosos y

considerados con los usuarios. Este debe sentir que se le ofrece un trato personalizado y que la solución a sus problemas realmente le interesa a la empresa. “A pesar de lo que pudiera parecer, Parasuraman et al. (1988) incluyen este concepto dentro de la dimensión Seguridad y no dentro del factor Empatía como podría caber suponer” (Gutiérrez, et al., s.f.)”.

- ❖ Receptividad del Servicio: “la sensación de receptividad de la prestación aumenta para el usuario si puede participar activamente en los procesos de definición del servicio (Epstein, 1991). Parasuraman et al. (1988) incluyen este concepto en la dimensión Seguridad”.

- ❖ Credibilidad en la Prestación: “la credibilidad en la actuación de las empresas de servicio público se consigue a través del respeto a una serie de principios. El indicador válido para evaluar este factor es el grado de confianza que inspiran, por un lado, los empleados de atención al cliente y por otro, la imagen de la organización administrativa. Este factor, al igual que el anterior, está incluido en la dimensión Seguridad”.

- ❖ Formalidad y Responsabilidad: “no tratar de traicionar las promesas o esperanzas de los usuarios ayuda a la generación de una percepción más favorable de la calidad del servicio, sobre todo, en el caso de los servicios públicos” (Gutiérrez et al., s.f., p. 7). El servicio, por tanto, debe prestarse con precisión y consistencia, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. En este sentido, debe darse al personal la capacidad de decisión y los recursos suficientes para poder organizar su estrategia de gestión. Comparándolo con las dimensiones propuestas por Parasuraman et al (1988), puede decirse que este factor se vincula a la **dimensión Fiabilidad**”.

Los mencionados factores establecen la base sobre la cual se construyen las evaluaciones de satisfacción del usuario con la calidad del servicio público. En

consecuencia, teniendo en cuenta nuestro objeto de estudio, éstos junto con las dimensiones propuestas por Parasuraman et al. (1988), se constituyen en un elemento fundamental para el desarrollo de la investigación. A partir de su análisis y de los modelos existentes de medición y evaluación de la calidad de servicio percibida, se construirá, posteriormente la escala de medición de la calidad percibida del servicio que brindad la oficina desconcentrada del OSIPTEL – Loreto.

Satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los clientes o usuarios es una actitud elemental de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los inicios del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor decisivo del éxito empresarial (Gil, Sánchez, Berenguer, & González- Gallarza, 2005). Es conocido por todos nosotros que la satisfacción del cliente y la captura de los consumidores direccionan de manera eficiente la productividad y el aumento del volumen de las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores costos del marketing (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

Kotler (2003) observa la satisfacción del cliente como un nivel de estado de ánimo de la persona al comparar sus sensaciones obtenidas del servicio o producto con sus expectativas ya sea de placer o descontento, donde si los resultados son inferiores a sus expectativas, existe la sensación de insatisfacción y si los resultados están a la altura de sus expectativas, entonces el cliente queda satisfecho. Por otro lado, si los resultados están por encima de sus expectativas, el cliente o el usuario queda muy satisfecho.

Cuando se trata de los factores que tienen que ver con la satisfacción de un cliente Zeithaml et al (2009) “en su libro, afirma que la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del producto o servicio, además tienen que ver factores intrínsecos como el estado de ánimo o emocional del cliente o del usuario y también

obedece a factores situacionales como la opinión de personas de su entorno que directamente son los familiares”.

Oliver (2009) opina que la satisfacción es un sentimiento de respuesta hacia una expectativa cumplida del cliente o del usuario, variable a través del tiempo según la percepción de las personas y al comportamiento de las organizaciones. La importancia de la satisfacción del cliente radica en que nos ayuda a saber la probabilidad de un buen negocio o servicio prestado que conlleva al éxito en lo privado o público y su insatisfacción es el fracaso.

Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios

La presente investigación por los objetivos planteados consideramos las siguientes dimensiones:

Salubridad y Limpieza Pública. Una de las funciones las municipalidades es desarrollar actividades del manejo de los residuos sólidos mediante el recojo de los desechos orgánicos e inorgánicos generados por los habitantes, descrito presupuestalmente como servicio de limpieza pública; a fin de ofrecer a la población un entorno saludable de la ciudad. Como política de preservar el medio ambiente y de acuerdo a las normas ambientales vigentes para la disposición final cuentan con un instrumento de gestión denominado Programa de Segregación en la Fuente determinando áreas de acumulación desechos, rellenos sanitarios y de aprovechamiento industrial de desperdicios mediante la separación de los residuos en reciclables y no reciclables. Un número reducido de municipalidades, a pesar de lo importante de esta prestación, no implementan rellenos sanitarios y menos cuentan con plantas de procesamiento de desechos sólidos; vertiendo en algunos casos al río, laguna o mar y en otros son quemados. Otra función de los municipios, compartida con la sociedad, es regular y controlar el: aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, mercados, escuelas, piscinas y otros lugares públicos locales. Las municipalidades deben regular normativamente a través de Ordenanzas los requisitos de higiene y las sanciones aplicables a quienes las incumplan;

compartiendo con los usuarios y propietarios la responsabilidad común de crear ambientes limpios.

Las municipalidades tienen a su cargo el desarrollo urbanístico de la ciudad promoviendo espacios públicos como elemento esencial del ornato de la ciudad donde convergen distintos factores culturales, intercambios sociales y económicos, de acceso libre como la habilitación de calles, creación de parques y plazas públicas, intercambios viales generando distintas posibilidades de desarrollo económico y social, promoviendo calidad de vida de los habitantes y una mejor visión de desarrollo turístico valorados cada vez más por los ciudadanos.

Los municipios distritales en relación con la salubridad y limpieza pública tienen las siguientes competencias:

- “Proveer del servicio de limpieza pública determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios”.
- “Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales”.
- “Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público”.
- “Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente”.
- “Expedir carnés de sanidad”.

- Seguridad ciudadana. Se conoce por seguridad ciudadana como un derecho que se articula mediante acciones integradas del Estado en sus tres niveles de gobierno y de otras organizaciones públicas, con participación activa de la sociedad civil organizada y la ciudadanía, asegurando su convivencia pacífica, erradicando la violencia y el uso pacífico de las vías y espacios públicos. Así mismo, asistir en el fortalecimiento de una cultura de prevención en la comisión de delitos.

“La seguridad ciudadana busca proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales”.

Para el desarrollo de las funciones de Seguridad Ciudadana se cuenta con un organismo máximo llamado Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana – CONASEC, instancia dependiente de la Presidencia de la República, y presidida por el ministro del Interior. Como instancias subnacionales de coordinación interinstitucional se tiene a los comités regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana, encargados de formular los planes, programas, proyectos y directivas, así como ejecutarlas, evaluarlas y supervisarlas. A través de sus respectivos comités, como instancias de diálogo y coordinación, deben promover el fortalecimiento organizacional de la población en constante unidad con las juntas vecinales y rondas campesinas.

Las municipalidades distritales tienen como funciones

- “Organizar un servicio de serenazgo o vigilancia municipal cuando lo crea conveniente, de acuerdo a las normas establecidas por la municipalidad provincial respectiva”.
- “Coordinar con el Comité de Defensa Civil del distrito las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole”.
- “Establecer el registro y control de las asociaciones de vecinos que

recaudan cotizaciones o administran bienes vecinales, para garantizar el cumplimiento de sus fines”.

En jurisdicciones de municipalidades distritales el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana es presidido por el alcalde distrital e integrado por los siguientes miembros:

- “La autoridad política de mayor nivel de la localidad”.
- “El comisario de la Policía Nacional del Perú a cuya jurisdicción pertenece el distrito”. En caso de existir más de una comisaría con jurisdicciones distintas, dentro de una misma demarcación distrital, cada comisario forma parte integrante del comité distrital.
- “Un representante del Ministerio Público”.
- “Un representante del Poder Judicial”.
- “Dos alcaldes de centros poblados”.
- “El coordinador distrital de las juntas vecinales promovidas por la Policía Nacional del Perú”.
- “Un representante de las Rondas Campesinas donde las hubiera”.

Basado en cada realidad distrital, los miembros del comité distrital incorporan a otras autoridades del Estado o representantes de la sociedad civil que estiman pertinente.

La participación de las Rondas campesinas cobra relevante importancia en las zonas rurales en la seguridad de la familia campesina para hacer frente al abigeato.

- Obras de infraestructura. Importantes para la calidad de vida, bienestar y seguridad de los pobladores del distrito.

En concordancia a la normativa vigente como funciones específicas compartidas de las municipalidades distritales se tiene:

- “Ejecutar directamente o proveer la ejecución de las obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para el desenvolvimiento de la vida del vecindario, la producción, el comercio, el transporte y la comunicación en el distrito, tales como pistas o calzadas, vías, puentes, parques, mercados, canales de irrigación, locales comunales, y obras similares, en coordinación con la municipalidad provincial respectiva”.
- “Identificar los inmuebles en estado ruinoso y calificar los tugurios en los cuales deban realizarse tareas de renovación urbana en coordinación con la municipalidad provincial y el gobierno regional”.
- En el saneamiento de la propiedad predial la Comisión de Formalización de la Propiedad Informal actuará como órgano técnico de asesoramiento de los gobiernos locales, para cuyo efecto se suscribirán los convenios respectivos.

2.4 Definición de términos básicos

- **Servicios Públicos:** “Son las actividades asumidas por las entidades públicas del nivel central, regional y local creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades, que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesiones o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público”.
- **Fondos Públicos:** “Son todos los recursos financieros que administran las entidades del sector público para el logro de sus objetivos institucionales,

debidamente expresados a nivel de metas presupuestarias y se desagregan a nivel de fuentes de financiamiento, categorías de ingresos y de gastos”.

- **Calidad en el servicio:** “es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos definición de satisfacción del cliente que según Kotler (2001), es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio con las expectativas del consumidor”.
- **Satisfacción al Usuario:** “Es la percepción del ciudadano sobre el grado con que se han cumplido sus requerimientos y expectativas del servicio recibido en un tiempo y espacio de su jurisdicción”.
- **Satisfacción:** “Se produce cuando el desempeño percibido del servicio alcanza las expectativas de los usuarios”.
- **Insatisfacción:** “Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario”.
- **Municipalidad:** “Es la institución del Estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el Gobierno de una Provincia o de un Distrito, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y del desarrollo de su ámbito”.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La fiabilidad de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María

- La capacidad de respuesta de calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.
- La empatía del personal de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de calificación
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Malo = Entre 0 a 15. Promedio = Entre 16 a 30. Bueno = Entre 31 a 45.	Es el medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas, donde el ciudadano exige una gestión pública más próxima a lo que requiere la población y estos que sean más eficientes y eficaces y que sean transparentes ante la sociedad.	Fiabilidad Malo = Entre 0 a 3. Promedio = Entre 4 a 6. Bueno = Entre 7 a 9.	- Perfil adecuado - Experiencias en sus funciones -Conoce a plenitud al usuario	Escala de Likert: 1= Malo 2= Promedio 3= Buena
		Capacidad de respuesta Malo = Entre 0 a 3. Promedio = Entre 4 a 6. Bueno = Entre 7 a 9.	- Demuestra educación y amabilidad - Absuelve las inquietudes del usuario. - Comprometido con el trabajo que desempeña	
		Empatía Malo = Entre 0 a 3. Promedio = Entre 4 a 6. Bueno = Entre 7 a 9.	- Trato cordial y amable - Comprensión hacia las necesidades - Atención en lo que se desea	
Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de calificación
SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Salubridad y limpieza publica	- Servicio de limpieza pública. - Control de aseo, higiene y salubridad. - Servicios y baños públicos.	Escala de Likert: 1= Muy bajo 2= Bajo 3= Regular

		Seguridad ciudadana	- Servicios de vigilancia - Atención a la población. - Forma de convivencia social.	4= Alta 5= Muy alta
		Obras de infraestructura	- Ejecución de obras. - Obras de recreación y esparcimiento. - Satisfacción de obras realizadas.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El trabajo de investigación fue de tipo no experimental-transversal y nivel correlacional-descriptivo, debido a que no fue manipulada de manera deliberada las variables de estudio. A través de este tipo de diseño se observará fenómenos tal y como se dieron dentro de su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Hernández (2003). De la misma forma se presenta un diseño transversal ya que los datos se recogerán en un solo momento de tiempo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Hernández (2014) afirma “que la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. En relación al enfoque cuantitativo, dice que las poblaciones deben situarse de manera clara en torno a sus propias características de contenido, de lugar y el tiempo”. En la investigación estudiada la población estuvo constituida por todos los usuarios que hicieron uso de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Santa María, que será considerada una población desconocida o infinita, tratándose más aun en el tiempo que hoy vivimos de pandemia.

3.2.2 Muestra

No siendo ajenos al contexto que hoy vivimos de pandemia, la muestra es no probabilística de sujetos (usuarios) que de manera voluntaria en su modalidad casual u ocasional fueron entrevistados durante una semana y donde se aplicó el instrumento de toma de datos, que ocasionalmente viene realizando algún trámite en la

Municipalidad y que voluntariamente desean participar en la investigación y que fueron un total de 86 usuarios.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación se desarrolló empleando la técnica de la encuesta, herramienta usada en la mayoría de trabajos de investigación científica, por la facilitación de una mejor perspectiva en estos casos. Según Sabino (1996) una de las ventajas principales de estas técnicas es la economía de tiempo y personal.

3.3.2. Instrumentos

Dentro del desarrollo de la investigación para obtener los resultados aplicaremos como instrumento la toma de datos que será aplicada a las variables de estudios, además se empleará la escala de Likert.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para registrar la información a través de la base de datos se utilizó el programa SPSS 25.0 el cual nos permitió hacer una presentación ordenada de los datos a través de tablas y figuras para su análisis e interpretación posterior.

Validación del cuestionario de calidad los servicios públicos

Para la validez del constructo se utilizó por medio del análisis de componentes principales ya que las características del instrumento al ser cualitativas y representar actitudes o percepciones no se puede medir directamente, sino, valorarlas a través de indicadores.

Se procedió a realizar la medida de adecuación muestral para el cuestionario mediante el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) donde se obtuvo el valor de ,826 y la prueba de esfericidad de Barlett fue significativa ($p < 0,00$) indicando que el instrumento es notable.

Tabla 1***Prueba de KMO y Bartlett de calidad de los servicios públicos***

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,826
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	209,218
	gl	36
	Sig.	,000

A continuación, se procedió a realizar el análisis de comunalidad para determinar si se extrae algún ítem del instrumento, se puede observar que todas están por encima de 0,4 por el cual se concluye que ningún ítem se puede extraer por lo que se puede emplear todos.

Tabla 2***Comunalidades de calidad de los servicios públicos***

	Inicial	Extracción
p1	1,000	,147
p2	1,000	,815
p3	1,000	,330
p4	1,000	,844
p5	1,000	,842
p6	1,000	,647
p7	1,000	,675
p8	1,000	,587
p9	1,000	,640
p10	1,000	,147

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Validación del cuestionario de satisfacción del usuario

Para la validez del constructo se utilizó por medio del análisis de componentes principales ya que las características del instrumento al ser cualitativas y representar actitudes o percepciones no se puede medir directamente, sino, valorarlas a través de indicadores.

Se procedió a realizar la medida de adecuación muestral para el cuestionario mediante el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) donde se obtuvo el valor de ,814 y la prueba de esfericidad de Barlett fue significativa ($p < 0,00$) indicando que el instrumento es notable.

Tabla 3

Prueba de KMO y Bartlett de satisfacción del usuario

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,814
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	219,534
	gl	36
	Sig.	,000

Tabla 4

Comunalidades de satisfacción del usuario

	Inicial	Extracción
p1	1,000	,143
p2	1,000	,837
p3	1,000	,340
p4	1,000	,826
p5	1,000	,855
p6	1,000	,748
p7	1,000	,667
p8	1,000	,577
p9	1,000	,690

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Confiabilidad de los instrumentos

En este estudio se empleó el Alpha de Cronbach, es uno de los instrumentos más aplicados para este análisis. El alpha de Cronbach procede estableciendo la consistencia interna de una variable con **Tabla 6** escala

Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	9

polidicotómica analizando la correlación media de la variable con los demás que pertenecen en la escala.

La confiabilidad de la herramienta de la calidad de los servicios públicos obtuvo un valor de $\alpha = 0.918$ lo cual manifiesta una fiabilidad óptima, por otra parte, en la confiabilidad de la herramienta de satisfacción del usuario obtuvo un valor de $\alpha = 0.903$ lo cual manifiesta una fiabilidad óptima.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la calidad de servicios públicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	10

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Análisis descriptivo de la calidad de los servicios públicos

Tabla 7

Resultados Fiabilidad de los servicios públicos

		f	%
Válido	Buena	28	32,6
	Promedio	52	60,5
	Malo	6	7,0
	Total	86	100,0

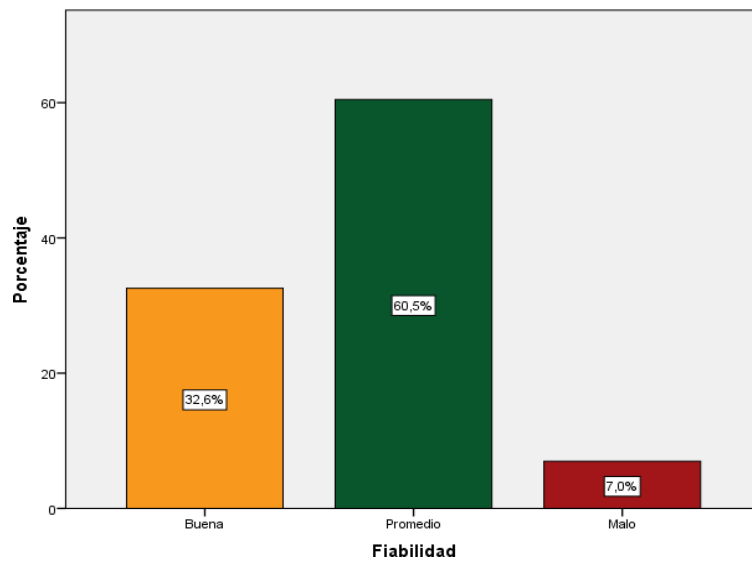


Figura 1. Fiabilidad de los servicios públicos

De los resultados se observa en la Tabla 7 que la fiabilidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 32,6% de los encuestados calificaron en un buen nivel, por otro lado, el 60.5% determinó que está en un nivel promedio y el 7% indicó que se encuentra con una mala fiabilidad.

Tabla 8

Resultados Capacidad de respuesta de los servicios públicos

		f	%
Válido	Buena	43	50,0
	Promedio	43	50,0
	Malo	0	0.0
	Total	86	100,0

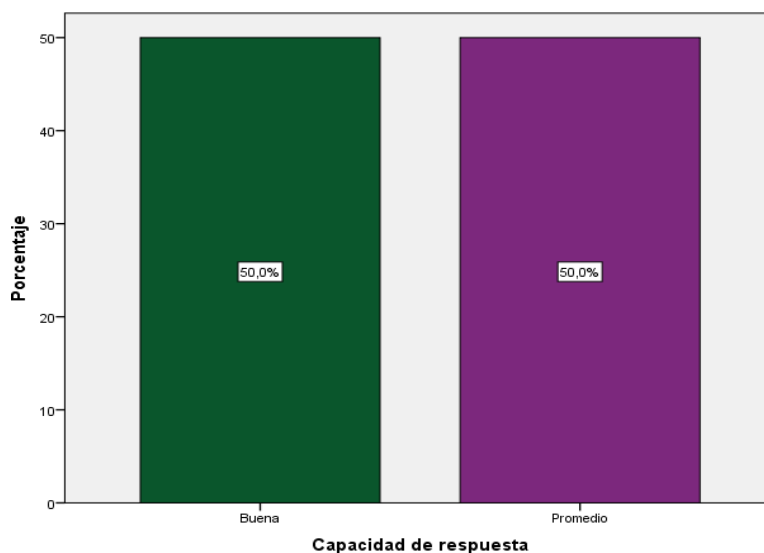


Figura 2. Capacidad de respuesta de los servicios públicos

De los resultados se observa en la Tabla 8 que la capacidad de respuesta de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 50% de los encuestados calificaron en un buen nivel y el otro 50% determinó que está en un nivel promedio.

Tabla 9

Resultados de la empatía del personal de los servicios públicos

		f	%
Válido	Buena	34	39,5
	Promedio	46	53,5
	Malo	6	7,0
	Total	86	100,0

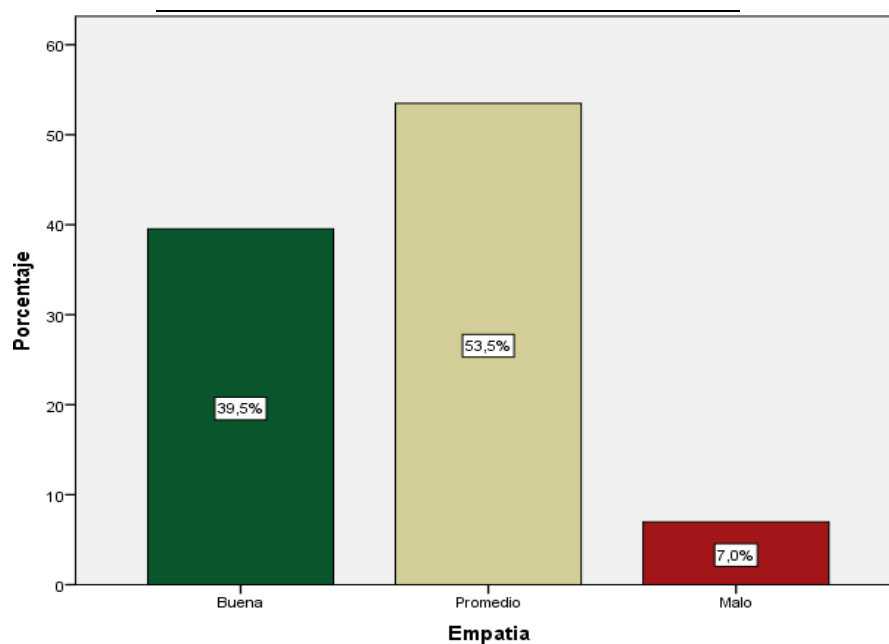


Figura 3. Empatía del personal de los servicios públicos

De los resultados se observa en la Tabla 9 que la empatía del personal de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 39.5% de los encuestados calificaron en un buen nivel, por otro lado, el 53.5% determinó que está en un nivel promedio y el 7% indicó que se encuentra con una mala empatía.

Tabla 10

Resultados de la calidad de los servicios públicos

	f	%
Válido Buena	38	44,2
Promedio	48	55,8
Malo	0	0,0
Total	86	100,0

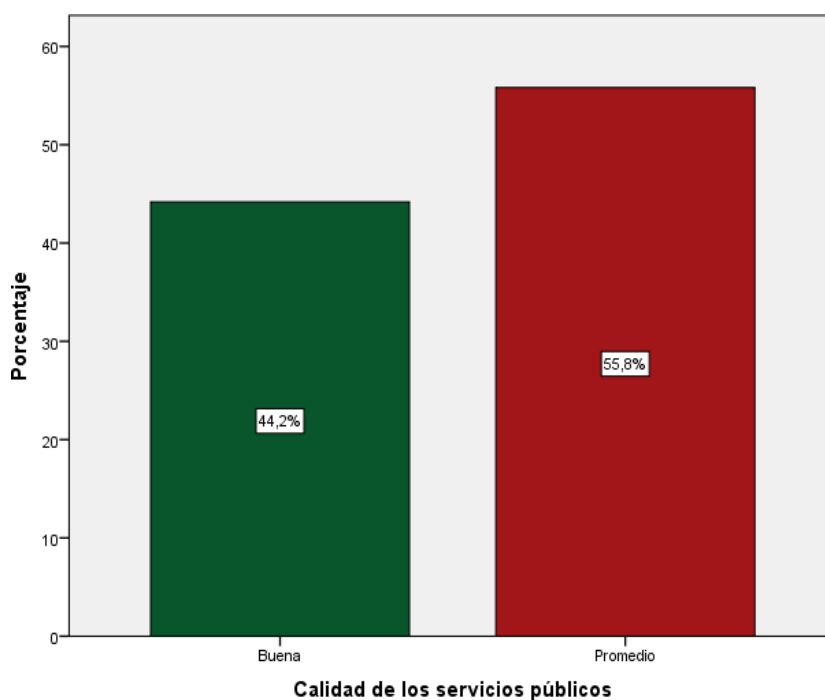


Figura 4. Calidad de los servicios públicos

De los resultados se observa en la Tabla 10 que la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 44.2% de los encuestados calificaron en un buen nivel y el 55.8% determinó que está en un nivel promedio.

4.2. Análisis descriptivo de la satisfacción del usuario

Tabla 11

Resultado por la satisfacción de la salubridad y limpieza pública

		f	%
Válido	Muy bajo	0	0,0
	Bajo	11	12,8
	Regular	47	54,7
	Alto	17	19,8
	Muy alto	11	12,8
	Total	86	100,0

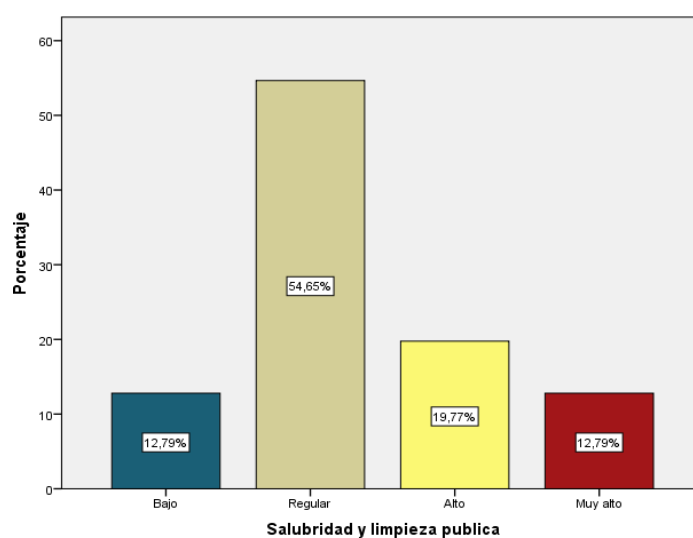


Figura 5. Satisfacción por la salubridad y limpieza pública

Se muestra en la Tabla 11 que, en la satisfacción por la salubridad y limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 12.8% se encuentra con una satisfacción baja, el 54.7% se encuentra con una satisfacción regular, por otro lado, el 19.8% alcanzó una alta satisfacción y el 12.8% presenta una satisfacción muy alta.

Tabla 12

Resultado por la satisfacción de la seguridad ciudadana

	f	%
Válido		
Muy bajo	12	14,0
Bajo	18	20,9
Regular	23	26,7
Alto	16	18,6
Muy alto	17	19,8
Total	86	100,0

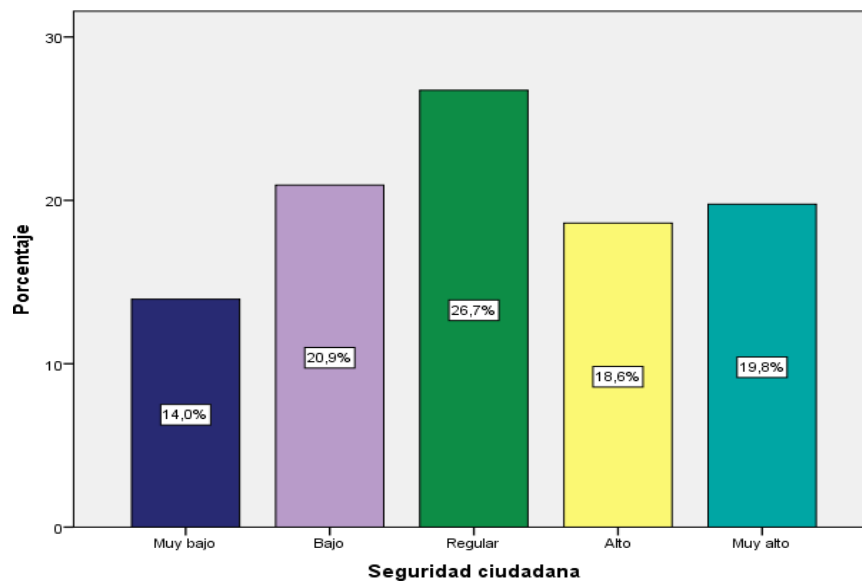


Figura 6. Satisfacción por la seguridad ciudadana

Se muestra en la Tabla 12 que, en la satisfacción por la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 14% se encuentra con una satisfacción muy baja, el 20.9% se encuentra con una baja satisfacción, por otro lado, el 26.7% alcanzó una regular satisfacción, asimismo el 18.6% se encuentra con una alta satisfacción y el 12.8% presenta una satisfacción muy alta.

Tabla 13

Resultado por la satisfacción de las obras de infraestructura

	f	%
Válido		
Muy bajo	6	7,0
Bajo	12	14,0
Regular	22	25,6
Alto	35	40,7
Muy alto	11	12,8
Total	86	100,0

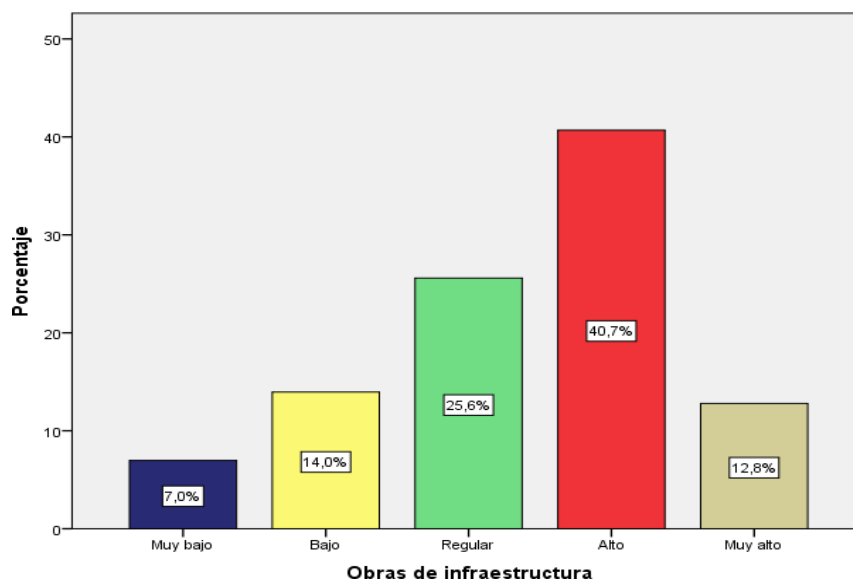


Figura 7. Satisfacción por las obras de infraestructura

Se muestra en la Tabla 13 que, en la satisfacción por las obras de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Santa María, el 7% se encuentra con una satisfacción muy baja, el 14% se encuentra con una baja satisfacción, por otro lado, el 25.6% alcanzó una regular satisfacción, asimismo el 40.7% se encuentra con una alta satisfacción y el 12.8% presenta una satisfacción muy alta.

Tabla 14

Resultado por la satisfacción de los usuarios

	f	%
Válido Muy bajo	6	7,0
Bajo	18	20,9
Regular	23	26,7
Alto	28	32,6
Muy alto	11	12,8
Total	86	100,0

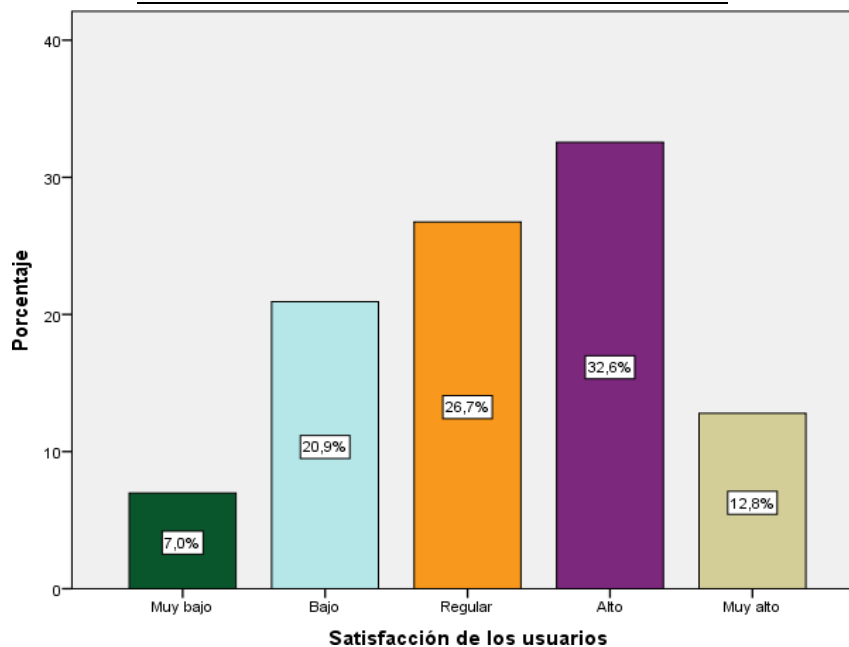


Figura 8. Satisfacción de los usuarios

Se muestra en la Tabla 14 que, en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa María, el 7% se encuentra con una satisfacción muy baja, el 26.7% se encuentra con una baja satisfacción, por otro lado, el 26.7% alcanzó una regular satisfacción, asimismo el 32.8% se encuentra con una alta satisfacción y el 12.8% presenta satisfacción muy alta.

4.3. Análisis bivariado

Tabla 15

Resultado de la Fiabilidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Fiabilidad	Buena	Recuento	0	6	0	11	11	28
		% del total	0,0%	7,0%	0,0%	12,8%	12,8%	32,6%
	Promedio	Recuento	0	12	23	17	0	52
		% del total	0,0%	14,0%	26,7%	19,8%	0,0%	60,5%
	Malo	Recuento	6	0	0	0	0	6
		% del total	7,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,0%
Total	Recuento	6	18	23	28	11	86	
	% del total	7,0%	20,9%	26,7%	32,6%	12,8%	100,0%	

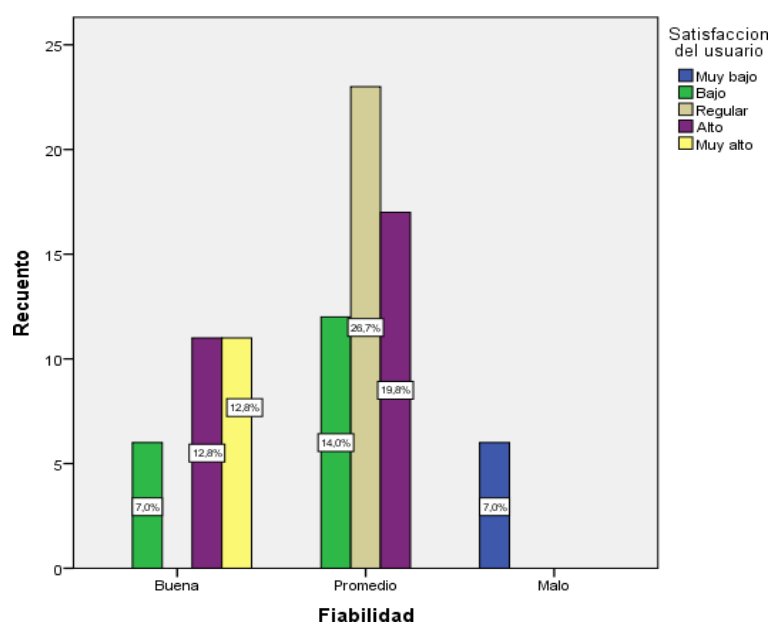


Figura 9. Fiabilidad de los servicios públicos y satisfacción del usuario

De los resultados obtenidos en la Tabla 15 sobre la Fiabilidad de los servicios públicos y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa María, muestran que de los encuestados que perciben una buena calidad el 7% presenta una satisfacción regular, el

12.8% se encuentra una satisfacción alta y el otro 12.8% esta con una muy alta satisfacción. Consecuentemente, de los encuestados que presentan perciben una calidad promedio el 14% manifestaron que una baja satisfacción, en el caso del 26.7% mantienen una satisfacción regular y el 19.8% esta con una satisfacción alta. Por último, de los encuestados que indicaron una mala calidad presenta una satisfacción muy baja.

Tabla 16

Resultado de la capacidad de respuesta de los servicios públicos y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario						
			Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
Capacidad de respuesta	Buena	Recuento	0	0	5	27	11	43
		% del total	0,0%	0,0%	5,8%	31,4%	12,8%	50,0%
	Promedio	Recuento	6	18	18	1	0	43
		% del total	7,0%	20,9%	20,9%	1,2%	0,0%	50,0%
	Bajo	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	6	18	23	28	11	86	
	% del total	7,0%	20,9%	26,7%	32,6%	12,8%	100,0%	

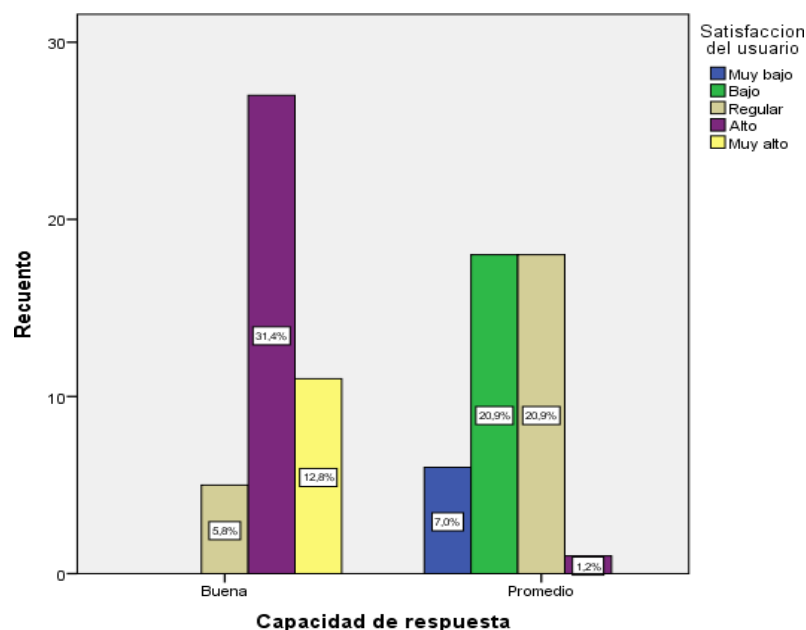


Figura 10. Capacidad de respuesta de los servicios públicos y satisfacción del usuario

De los resultados obtenidos en la Tabla 16 sobre la capacidad de respuesta de los servicios públicos y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa María, muestran que de los encuestados que perciben una buena calidad el 5.8% presenta una satisfacción regular, el 31.4% se encuentra una satisfacción alta y el otro 12.8% esta con una muy alta satisfacción. Consecuentemente, de los encuestados que presentan perciben una calidad promedio el 7% manifestaron que una muy baja satisfacción, en el caso del 20.9% mantienen una satisfacción baja, el otro 20.9% presenta una regular satisfacción y el 1.2% esta con una satisfacción alta.

Tabla 17

Resultado de la empatía del personal y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario					Total	
		Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto		
Empatía del personal	Buena	Recuento	0	0	0	23	11	34
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%	12,8%	39,5%
	Promedio	Recuento	6	12	23	5	0	46
		% del total	7,0%	14,0%	26,7%	5,8%	0,0%	53,5%

	Malo	Recuento	0	6	0	0	0	6
		% del total	0,0%	7,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,0%
Total		Recuento	6	18	23	28	11	86
		% del total	7,0%	20,9%	26,7%	32,6%	12,8%	100,0%

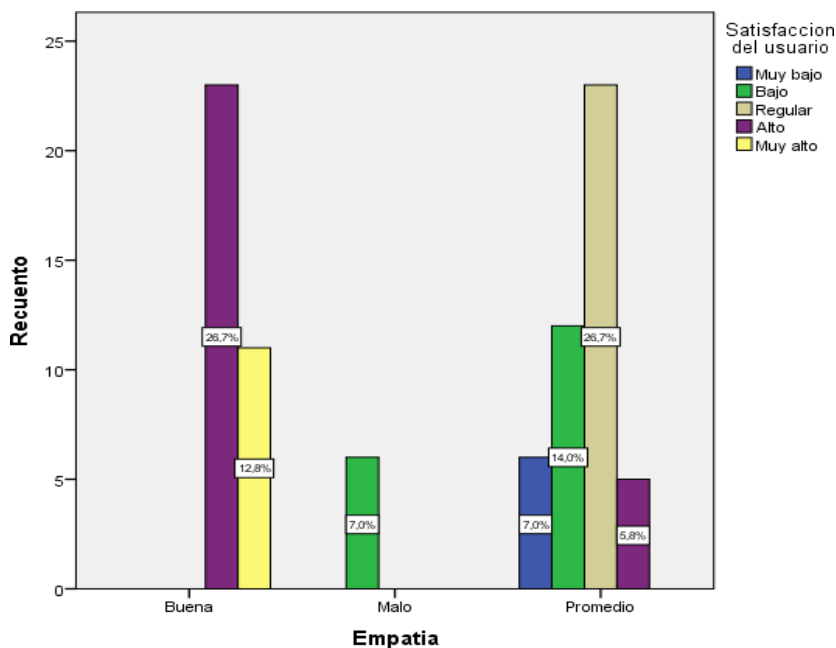


Figura 11. Empatía del personal y satisfacción del usuario

De los resultados obtenidos en la Tabla 17 sobre la empatía del personal y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa María, muestran que de los encuestados que perciben una buena calidad el 26.7% presenta una satisfacción alta y el otro 12.8% esta con una muy alta satisfacción. Consecuentemente, de los encuestados que presentan perciben una calidad promedio el 7% manifestaron que una muy baja satisfacción, en el caso del 14.0% mantienen una satisfacción baja, el 26.7% presenta una regular satisfacción y el 5.8% esta con una satisfacción alta. Finalmente, en el caso de los encuestados que indicaron una calidad baja el 7% presentan una baja satisfacción.

Tabla 18

Resultado de la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario						
		Muy bajo			Regular		Muy alto	Total
		Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto		
Calidad de los servicios públicos	Buena	Recuento	0	0	0	27	11	38
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	31,4%	12,8%	44,2%
	Promedio	Recuento	6	18	23	1	0	48
		% del total	7,0%	20,9%	26,7%	1,2%	0,0%	55,8%
Mala	Recuento	0	0	0	0	0	0	0
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	6	18	23	28	11	86	
	% del total	7,0%	20,9%	26,7%	32,6%	12,8%	100,0%	

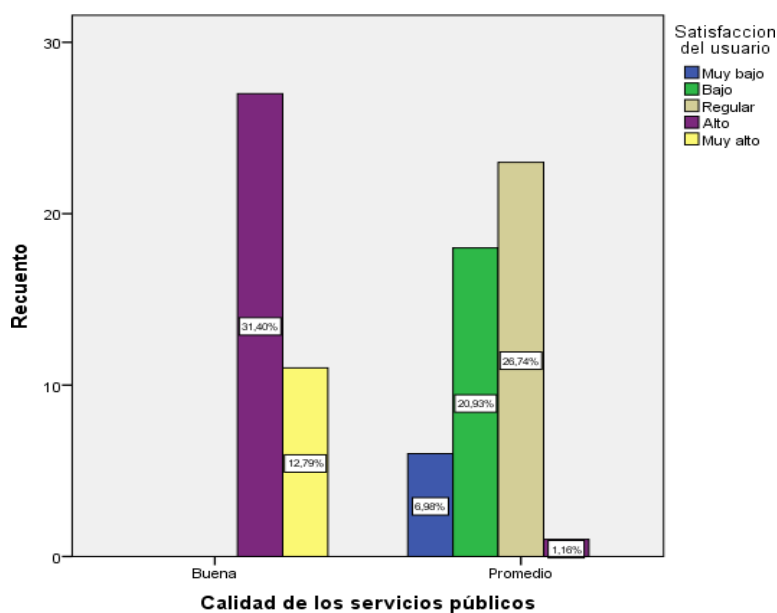


Figura 12. Calidad de los servicios públicos y satisfacción del usuario

De los resultados obtenidos en la Tabla 18 sobre calidad de los servicios públicos y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa María, muestran que de los encuestados que perciben una buena calidad el 31.4% presenta una satisfacción alta y el otro 12.8% esta con una muy alta satisfacción. Consecuentemente, de los encuestados que presentan perciben una calidad promedio el 7% manifestaron que una muy baja satisfacción, en el caso del 20.9% mantienen una satisfacción baja, el 26.7% presenta una regular satisfacción y el 1.2% esta con una satisfacción alta.

4.4. Prueba de normalidad

Según los resultados obtenidos en la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolgomorov- Smirnov los niveles de significancia son menores a 0.05. En tanto, se concluye que los datos no provienen de una distribución normal y nos orienta a utilizar la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 19

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los servicios públicos	,100	86	,035
Fiabilidad	,143	86	,000
Capacidad de respuesta	,098	86	,040
Empatía	,226	86	,000
Satisfacción de los usuarios	,120	86	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.5. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La calidad de los servicios públicos no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María

Ha: La calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla 20

Correlación de la calidad de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios

			Calidad de los servicios públicos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando en la Tabla 20 que el estadístico de correlación de Spearman obtenido fue de ,825 el cual indica un grado positivo alto entre las variables de estudio y el valor de $p=0.00 < 0.05$; se concluye la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Hipótesis específica 1

Ho: La fiabilidad de la calidad de los servicios públicos no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María

Ha: La fiabilidad de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María

Tabla 21

Correlación de la fiabilidad de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios

			Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando en la Tabla 21 que el estadístico de correlación de Spearman obtenido fue de ,568 el cual indica un grado positivo moderado entre las variables de estudio y el valor de $p= 0.00 < 0.05$; se concluye la fiabilidad de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Hipótesis específica 2

Ho: La capacidad de respuesta de la calidad de los servicios públicos no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Ha: La capacidad de respuesta de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla 22

Correlación de la capacidad de respuesta de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando en la Tabla 22 que el estadístico de correlación de Spearman obtenido fue de ,801 el cual indica un grado positivo alta entre las variables de estudio y el valor de $p=0.00 < 0.05$; se concluye la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Hipótesis específica 3

Ho: La empatía del personal de los servicios públicos no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María

Ha: La empatía del personal de servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

Tabla 23***Correlación de la empatía del personal de servicios públicos y satisfacción de los usuarios***

			Empatía	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando en la Tabla 23 que el estadístico de correlación de Spearman obtenido fue de ,889 el cual indica un grado positivo alta entre las variables de estudio y el valor de $p=0.00 < 0.05$; se concluye la empatía del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En relación a la hipótesis general: La calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman ,825 y con un $p = 0,00 < 0,05$ representando una correlación alta positiva y muy significativa. Los resultados descriptivos muestran que el 20.9% de los usuarios que califican la calidad de los servicios públicos que ejecuta la municipalidad en un rango promedio, se encuentran con una satisfacción baja. En contraste con la investigación de Aguirre (2015) titulada “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Este trabajo de investigación estuvo conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con mayor frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual se tomó como muestra el de 339 usuarios, con ello se resalta la importancia de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. Las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa SPSS y el coeficiente de Spearman, determinando que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de

Pacucha. En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, por tanto, está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad. “La presente investigación no cuenta con fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes”. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional- transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

En relación a la hipótesis específica 1: La fiabilidad de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman ,568 y con un $p = 0,00 < 0,05$ representando una correlación moderada positiva y muy significativa. “Los resultados descriptivos muestran que el 14% de los usuarios que califican la fiabilidad de los servicios públicos que ejecuta la municipalidad en un rango promedio, se encuentran con una satisfacción baja”. En contraste con la investigación de Chunga V. (2018), titulado: “Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay”, ha demostrado que los servicios públicos si influyen en forma significativa en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay. fue una investigación aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal utilizando el enfoque cuantitativo. Tuvo una población de 150 personas entre funcionarios y empleados que trabajan en sus distintas dependencias, mediante un muestreo aleatorio simple se determinó la muestra, la cual estuvo conformada por 108 personas. “Asimismo, en la hipótesis mediante la aplicación del Chi Cuadrado se ha evidenciado que arroja resultados mayores a los valores teóricos, por la que fueron aceptados las hipótesis planteadas y se rechazaron las hipótesis nulas lo que se ratifica que los servicios públicos inciden de manera muy relevante en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay”.

En relación a la hipótesis específica 2: La capacidad de respuesta de calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman ,801 y con un $p = 0,00 < 0,05$ representando una correlación alta positiva y muy significativa. “Los resultados descriptivos muestran que el 20.9/% de los usuarios que califican la calidad de la capacidad d respuesta que ejecuta la municipalidad en un rango promedio, se encuentran con una satisfacción baja”. En contraste con la investigación de Briceño V. (2016) denominada “Gestión Municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016”, donde tuvo como objetivo principal el sustentar de cómo la Gestión Municipal influye en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Chugay; los resultados obtenidos han permitido hacer el análisis y discusión correspondientes, llegando a demostrar la validez de la hipótesis: La Gestión Municipal influye en forma directa y restrictiva en la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. Finalmente se han formulado las conclusiones y recomendaciones, la principal conclusión establece que la dimensión que califican como debilidad en la variable independiente es sobre recursos humanos, que influye de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente (lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado, y poca supervisión del alumbrado público). Frente a ello se recomienda, desarrollar programas de reforzamiento de capacitación y profesionalización de los trabajadores, así como mejorar su régimen de contratación.

En relación a la hipótesis específica 3: La empatía del personal de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman ,889 y con un $p = 0,00 < 0,05$ representando una correlación alta positiva y muy significativa. “Los resultados descriptivos muestran que el 14/% de los usuarios que califican la empatía que ejecuta la municipalidad en un rango promedio, se encuentran con una satisfacción baja”. En contraste con la investigación de Huamán B. (2017), titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”, cuyo objetivo principal

fue determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. El universo de la población sobre el cual se ha trabajado, fue de 1,824 habitantes, de la ciudad de Corongo que acceden a los servicios de la Municipalidad Provincial de Corongo. La muestra estuvo constituida por 361 pobladores, que luego de ser procesada tuvo los resultados siguientes: “que el 73.7% de los usuarios manifestaron que la empatía en la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos decir que el 5.3% de los usuarios manifestaron que la calidad de capacidad de respuesta es baja y por ende hay insatisfacción con los servicios en dicha municipalidad”.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El valor alcanzado del coeficiente tuvo un valor de Rho: ,568; determinando que existe una correlación positiva moderada además Sig. fue de $p=0.00$ menor que 0.05, por ello se estableció que la fiabilidad de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María. Es decir que a medida que los trabajadores cuenten con el perfil adecuado para desempeño de sus funciones aumentará la satisfacción del usuario por el servicio público que brindan.

El valor alcanzado del coeficiente tuvo un valor de Rho: ,801; determinando que existe una correlación positiva alta además Sig. fue de $p=0.00$ menor que 0.05, por ello se estableció que la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María. Es decir, a medida que el personal este comprometido y motivado con el trabajo que realiza mejorara la regulación y control del aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas y espacios públicos.

El valor alcanzado del coeficiente tuvo un valor de Rho: ,889; determinando que existe una correlación positiva alta además Sig. fue de $p=0.00$ menor que 0.05, por ello se estableció que la empatía del personal de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María. Es decir, a medida que el trato al público por parte del personal sea cordial y amable, considerando el contexto de la pandemia mejorara la atención de los problemas de los ciudadanos.

El valor alcanzado del coeficiente tuvo un valor de Rho: ,825; determinando que existe una correlación positiva alta además Sig. fue de $p=0.00$ menor que 0.05, por

ello se estableció que la calidad de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María.

6.2 Recomendaciones

Mantener actualizado al personal en estrategias de comunicación que les permita no perder la conectividad con sus ciudadanos y seguir brindando servicios eficientes mellados por la actual situación sanitaria.

Implementar programas de formación técnica que complementen y mejoren el desempeño de las funciones del trabajador y brindar un buen servicio en tiempo de pandemia.

Realizar un análisis situacional sobre el compromiso y la motivación del personal con respecto al trabajo que realizan dirigido a mejorar la atención de las necesidades de los ciudadanos.

Fortalecer en el personal la cordialidad y amabilidad sobre todo en el actual escenario de pandemia para lograr una adecuada atención en la solución de la problemática de sus ciudadanos.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográfica

Barillas, N., Bran, S., Idrovo, J., Chinchilla, R., Castillo, O., Monteflores, C., et al. (2008). Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal, señales de un buen gobierno para el desarrollo local. Recuperado de <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>

Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chungay, año 2016 (tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1o_vega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rocca, L. (2016), en su trabajo “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”

Chunga V. (2018), en su trabajo de investigación titulado: “Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay

Huamán B (2017), en su trabajo titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”

Malvicino, Guillermo A. “La Gestión de la Calidad en el ámbito de la Administración Pública. Potencialidades para un cambio gerencial”. 2001.

Moyado Estrada, Francisco. “Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público”. 2002.

Nyeck, S.; Morales, M.; Ladhari, R.; Pons, F. “10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument”. Cuadernos de Difusión, 7 (13), 101 - 107. 2002.

Oszlak, Oscar. "Transformación estatal y gobernabilidad en el contexto de la globalización: el caso argentino". 2004.

Parasuraman; Zeithaml; Berry. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 12 - 40. 1988.

Briceño V (2016) en su tesis "Gestión Municipal y Calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016"

ANEXOS

CUESTIONARIO

Instrumentos de recolección de datos

Estimado (a) Usuario (a)

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar datos con respecto a las variables de estudio relacionado a **la Calidad de los servicios públicos y Satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María**, para la misma pedimos que sea sincero en sus respuestas, respondiendo cada uno de los Ítems, ya que la información es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

1. Marque con una (X) una de las alternativas propuestas

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE X: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS						
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	1. Considera usted que los trabajadores cuentan con el perfil adecuado para desempeño de sus funciones.					
2	2. Percibe que los trabajadores tienen la experiencia necesaria para resolver los problemas en la					
3	3. Cree usted que el personal es competente y cumple con sus las expectativas del usuario.					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
4	4. Demuestran los trabajadores una adecuada educación y amabilidad					
5	5. Absuelven positivamente las inquietudes del usuario en estos momentos de pandemia					
6	6. Siente que el personal está comprometido y motivado con el trabajo que realiza					

N°	EMPATIA	1	2	3	4	5
7	7. El trato al público le parece que es cordial y amable, considerando el contexto de la pandemia					
8	8. Percibe que los trabajadores comprenden las necesidades de los					
9	9. Los trabajadores centran su atención en escuchar los problemas que tiene el usuario en estos momentos de pandemia					

2. Marque con una (X) una de las alternativas propuestas

Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

VARIABLE Y: SATISFACCION DE LOS USUARIOS						
N°	SALUBRIDAD Y LIMPIEZA PUBLICA	1	2	3	4	5
1	1. El servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad Distrital de Santa María le satisface en estos tiempos de Covid-19 (pandemia)					
2	2. Percibe que la Municipalidad Distrital de Santa María, regula y controla el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas y otros lugares públicos.					
3	3. La Municipalidad Distrital de Santa María instala y mantiene adecuadamente los servicios higiénicos y baños de uso público.					
N°	SEGURIDAD CIUDADANA	1	2	3	4	5
4	4. Su distrito cuenta con un servicio de serenazgo o vigilancia ciudadana de manera adecuada					

5	5. Coordina la Municipalidad Distrital de Santa María con los Comité de Defensa Civil de su distrito, y atiende los problemas de los ciudadanos damnificados u otros desastres naturales.					
6	6. Percibe la inseguridad por acciones de la gente de mal vivir, u otras amenazas contra la vida y la salud.					
N°	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5
7	7. La Municipalidad Distrital de Santa María ejecuta obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para el desarrollo económico de la población como mercados, canales de irrigación y otros.					
8	8. La Municipalidad Distrital de Santa María ejecuta obras de infraestructura urbana para la recreación y el esparcimiento de la población, como pistas o calzadas, vías, parques jardines y otros.					
9	9. Siente satisfacción plena con las obras de infraestructura realizadas en su jurisdicción, por parte de la Municipalidad Distrital.					

Dr. Timoteo Solano Armas
ASESOR

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
PRESIDENTE

Dra. Flor de María Garivay Torres
SECRETARIO

Dr. Félix Gil Caro Soto
VOCAL