



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, 2020**

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

PRESENTADO POR: PATRICIA MACEDO MORI

ASESOR: ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, 2020**

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

PRESENTADO POR: PATRICIA MACEDO MORI

ASESOR: ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
01-2022-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N°0063-2022-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, 2020", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.	Presidente
CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Mtro.	Miembro
Econ. Mario Andre López Rojas, Mgr	Miembro
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.	Asesor

A los veinticinco días del mes de enero del 2022, a las 11:00 a.m, en la modalidad virtual zoom institucional-EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, 2020" presentado por la señora PATRICIA MACEDO MORI, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

Repeticiones de preguntas

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

- Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno c) Bueno ()
- Desaprobado: ()

Observaciones :..... *Ninguna*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *13:30h.* del veinticinco de enero del 2022; con lo cual, se le declara al sustentante *APTA* para recibir el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**.

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.
Presidente

CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Mtro.
Miembro

Econ. Mario Andre López Rojas, Mgr.
Miembro

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 25 DE ENERO DEL
2022 EN PLATAFORMA VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



.....
CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, DR.
PRESIDENTE DEL JURADO



.....
CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, MTRO.
MIEMBRO



.....
ECON. MARIO ANDRÉ LÓPEZ ROJAS, MGR.
MIEMBRO



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

Dedicado a mi familia por ser mi mayor apoyo y fortaleza siempre en todos los momentos que me toca vivir. A D'gorett mi hija y a Kenn mi esposo espero ser su principal fuente de inspiración y motivación para el estudio que a pesar de las circunstancias adversas que nos ponga la vida siempre debemos cumplir nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar está investigación con éxito, agradezco a Dios por todas las bendiciones recibidas por colmarme de salud, a mis padres por sus sabias enseñanzas y buenos ejemplos de perseverancia y valentía, a mi esposo Kenn por su paciencia y apoyo en este proyecto de estudio.

Así mismo, expreso mi agradecimiento y reconocimiento a la Municipalidad Distrital de Belén, al alcalde Gerson Lecca Garcia y a su equipo de funcionarios por todas las atenciones e información brindada a lo largo de la investigación a pesar de la pandemia del COVID 19.

A todas las personas que me acompañaron y apoyaron en está etapa de investigación y arduo trabajo de campo que hicieron posible este logro profesional aportando en mi formación y enriqueciéndome como ser humano.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas.
Caratula	i
Contracaratula	ii
Acta de Sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	16
2.1 Variables y su operacionalización	16
2.2 Formulación de la hipótesis	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de la investigación	20
3.2. Población y muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos	21
3.4. Procedimientos de recolección de datos	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	22
3.6. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	37
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	40
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	
1. Estadística complementaria	
2. Matriz de consistencia	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1 Gestión de los servicios públicos	24
Tabla 2 Servicios básicos	25
Tabla 3 Servicio de educación y desarrollo	26
Tabla 4 Servicios complementarios	27
Tabla 5 Satisfacción de los usuarios	28
Tabla 6 Calidad funcional percibida	29
Tabla 7 Calidad Técnica Percibida	30
Tabla 8 Confianza	30
Tabla 9 Expectativas	31
Tabla 10 Prueba de normalidad	33
Tabla 11 Relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción del usuario	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Gestión de los servicios públicos	24
Figura 2. Servicios básicos	25
Figura 3. Servicio de educación y desarrollo	26
Figura 4. Servicios complementarios	27
Figura 5. Satisfacción de los usuarios	28
Figura 6. Calidad funcional percibida	29
Figura 7. Calidad Técnica Percibida	30
Figura 8. Confianza	31
Figura 9. Expectativas	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, optando por una investigación de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental, para la cual se tomo una muestra de 294 usuarios de dicha entidad, quienes fueron encuestados mediante un cuestionario de preguntas que analiza su percepción en cuanto a la variables de estudio; logrando concluir que, la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén en el periodo 2020 es regular, dado que la municipalidad no está implementando programas sociales, así mismo, pocas veces se destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles, las ferias y campañas a veces son organizados para fomentar el turismo. Por otro lado, se determinó que la satisfacción de los usuarios es de nivel medio, debido a que el personal a veces soluciona las quejas e inconvenientes, lo cual causa que el servicio brindado sea pocas veces satisfactorio, asimismo, la municipalidad a veces se preocupa por la satisfacción de los usuarios, el personal rara veces brinda una atención personalizada, ya que pocas veces es capacitado ocasionando que no brindo información clara y precisa. Por último, se determinó que existe relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, respecto al periodo 2020, con una significancia a nivel 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de 0,820 la cual es positiva considerable.

Palabras clave: Gestión de Servicios Públicos, Satisfacción, Atención al usuario.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the management of public services and the satisfaction of the users of the District Municipality of Belén, 2020, opting for a descriptive-correlational research and non-experimental design, for which it was I take a sample of 294 users of said entity, who were surveyed by means of a questionnaire of questions that analyzes their perception regarding the study variables; managing to conclude that, the management of public services in the District Municipality of Belén in the 2020 period is regular, since the municipality is not implementing social programs, likewise, a budget is rarely allocated for the improvement and maintenance of the streets, Fairs and campaigns are sometimes organized to encourage tourism. On the other hand, it was determined that user satisfaction is of a medium level, due to the fact that staff sometimes solve complaints and inconveniences, which causes the service provided to be seldom satisfactory, likewise, the municipality sometimes worries Due to the satisfaction of the users, the staff rarely provides personalized attention, since they are rarely trained, causing them not to provide clear and precise information. Finally, it was determined that there is a significant relationship between the management of public services and the satisfaction of the users of the District Municipality of Belén, with respect to the period 2020, with a significance at the 0.000 level and a Rho correlation coefficient of 0.820 which it is a considerable positive.

Keywords: Public Services Management, Satisfaction, User service.

INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales cumplen un papel importante el acceso de los ciudadanos a los servicios básicos de calidad, sin embargo, diversos países del mundo, se ven afectados por cambios urbanos, demográficos y ambientales, que les dificulta asegurar el financiamiento de los servicios básicos a costos accesibles que garanticen el acceso a toda la población (Organización Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos, 2020). Por lo tanto, es importante como gobierno contrarrestar las dificultades que presentas servicios y trabajar de manera conjunta con las entidades y empresas públicas o privadas para satisfacer las necesidades básicas de la población, como son el acceso al agua, electricidad, educación, salud, transporte, entre otros, de tal forma se garantice la sostenibilidad de los servicios y la ejecución de las actividades (INSUCO, 2020).

Hoy en día los servicios públicos que brindan los gobiernos locales y la satisfacción de los usuarios son temas trascendentales para la sociedad, ello debido al descontento que muestran la población con respectos a los problemas frecuentes como la inseguridad ciudadana, la inadecuada limpieza pública, y la falta de programas sociales, que se han convertido en problemas latentes en diferentes países del mundo, y este se incrementa más con la inadecuada gestión de los gobiernos locales, ello debido a que no tienen la actitud, estrategias y herramientas necesarias para hacer frente a esta situación. La calidad de vida de las personas guarda relación directa con el entorno donde viven, el cual debe cubrir las necesidades de la población, para ello es importante contar con espacios limpios, alumbrado público, disponer de agua y desagüe, parques y jardines y el mercado, para lograrlo es importante que los gobiernos locales realicen un adecuado manejo de estos servicios, de tal forma se cubran las necesidades de la población y se alcance el desarrollo sostenible del distrito. (Presidencia del Consejo de ministros, 2019).

El Perú presenta serios problemas relacionados a la prestación de servicios públicos que ofrecen los gobiernos locales y distritales, lo que ha repercutido en el nivel de insatisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los

servicios, a pesar de los esfuerzos que se han realizado aún existen dificultades para dar solución a los problemas, sobre todo en los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y los programas sociales, ello ha ocasionado la poca participación de los ciudadanos frente a la indiferencia de las entidades públicas. Entre las instituciones que presentan estos problemas esta la Municipalidad Distrital de Hualmay, que viene manejando deficientemente la prestación de servicios, tal como lo señalan los pobladores, pues los servicios con mayores carencias están relacionadas a la limpieza, ornato público, agua y desagüe, los cuales no reciben el adecuado manejo y mantenimiento, además que la parte rural aún no cuenta con estos servicios. (Chunga, 2018, p. 12).

La Municipalidad Distrital de Belén, es una institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local, sin embargo no es ajena a la problemática que enfrentan las municipalidades del país, ya que la población del distrito de pajarillo se muestran descontentos con el servicio proporcionado por la entidad, pues señalan que no se están cubriendo eficientemente algunos servicios, como la falta de limpieza en la calles, parques y jardines, además de existir deficiencias en las condiciones estructurales de las escuelas locales, a ello se suma la falta de servicios básicos y mantenimiento de redes en las zona más alejadas del distrito, asimismo existen demoras en la solución de quejas presentadas por los usuarios, ello ha generado desconfianza e insatisfacción en los pobladores, es el motivo por la que se realiza la presente investigación, pues se busca conocer a detalle la gestión de los servicios públicos que actualmente realiza la Municipalidad, además de identificar el nivel de satisfacción de los usuario y finalmente determinar si ambas variables se relacionan.

La presente investigación tiene como problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de los servicios públicos con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020? y los Problemas específicos ¿Cómo es la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020? o ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020?

El Objetivo general es determinar la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020 y los Objetivos específicos es conocer la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020 y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.

La presente investigación fue de gran importancia, ya que permitió a través de la evaluación de las variables conocer la realidad de la situación actual en cuanto a la gestión de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Belén y al mismo tiempo se logró conocer la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios evaluados. Resultados que se fue describiendo y analizando, reflejando los puntos críticos que para el investigador fue el punto de partida para aplicar medidas correctivas, la cual busquen la mejora de la gestión pública y el bienestar de la población. Asimismo, el estudio fue viable dado que se contó con la colaboración y aceptación del alcalde distrital para el desarrollo del mismo, al mismo tiempo, se contó con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para la recolección y procesamiento de la información.

Debido a la situación generada por la pandemia por Covid-19, existió una limitante para reunir a la población participante en la investigación, por lo que, se tuvo que visitar a cada uno de las personas consideradas en la muestra para aplicar el respectivo instrumento que permitió conocer el comportamiento de las variables. Del mismo modo, todo este proceso fue realizado respetando los protocolos de bioseguridad.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2016, se desarrolló una investigación de tipo no experimental y diseño correlacional; cuya población de estudio fue de 383 trabajadores; la investigación concluyó que, la gestión del capital intelectual influye significativamente en los niveles de satisfacción de usuario, ya que se encuentra relacionada con la calidad de atención de los servicios públicos, dado ello se evidencia que existe influencia negativa, pues se identifica deficiencia en el proceso de atención, siendo esto la causa para que el usuario se encuentre insatisfecho; ante ello, cabe recalcar que el mal trato y la falta de empatía son los factores principales que generan el deficiente servicio, aunado a la aplicación inadecuada de las estrategias de contacto con el público, desarrolladas por la gerencia de la municipalidad. En síntesis, la atención en los servicios públicos no satisface las exigencias de los usuarios. (Tapia, 2016)

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo cualitativa y diseño explicativo, cuya población de estudio fue de 8 casos; la investigación concluyó que, la existencia de tres apuestas diferenciadas en relación a la contratación externa de servicios públicos como fórmula de flexibilidad en la gestión pública local. Dos de ellas apuestan claramente por la externalización mientras que la tercera hace un uso escaso de esa opción. La primera estrategia consiste en la utilización de la externalización de servicios como mecanismo de huida ante la complejidad de gestionar servicios públicos. La segunda estrategia se basa en la incorporación de figuras directivas profesionales como los gerentes (tanto generales para todo el ayuntamiento como sectoriales para determinadas áreas). La tercera estrategia, alternativa a la externalización, consiste en la contratación de personal laboral como principal fórmula de flexibilidad en la gestión pública, manteniendo la provisión directa de la mayor parte de los servicios públicos. (Salvador & Riba, 2017)

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 345 usuarios; la investigación concluyó que, la calidad de atención brindada por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo es bien percibida por la gran mayoría de los ciudadanos encuestados (67%), ello debido a la adecuada gestión de los servicios básicos (agua, recogida de residuos sólidos urbanos, limpieza y al alumbrado público) y a sus procesos de atención al usuario, el cual está sustentado en una eficiente formación del personal que tiene contacto directo con el usuario y a su adecuado manejo de las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía, los cuales son solucionados en el menor tiempo posible. (Rojas, 2017)

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 245 usuarios; la investigación concluyó que, los directivos, regidores y funcionarios de la municipalidad de Amarilis no han sabido gestionar de manera adecuada los servicios públicos, lo que ha ocasionado que gran porcentaje de los usuarios estén descontentos con los servicios brindados, motivos por el cual la mayoría de los pobladores encuestados calificaron como deficiente a las funciones que ejercen los trabajadores en dicha institución aduciendo estar insatisfecho por el poco interés que muestra ante las necesidades de la comunidad, haciendo evidente la necesidad de que la municipalidad lleve con responsabilidad y compromiso lo establecido en la ley municipal. (Taboada, 2018)

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 298 usuarios; la investigación concluyó que, el municipio de Hualmay viene haciendo una buena gestión de los servicios públicos, teniendo como pilares de dicha gestión, los logros obtenidos en la gestión de los servicios de limpieza, programas de salud, educación y transporte. Todo ello ha acarreado una gran aprobación de la gestión por parte de la comunidad, logrando mantener al partido por 2 periodos consecutivos en el poder. Los servicios públicos influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Hualmay. (Chunga, 2018)

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 186 personas; la investigación concluyó que la calidad en la gestión de los servicios públicos alcanzados por la municipalidad de Ilo se fundamenta en la calidad del personal que labora en ella, ya que estos se encuentran bien capacitados en términos de calidad de atención, habilidades para el eficiente desempeño de sus puestos y conocimientos básicos de gestión administrativa, e incluso los líderes mantienen una relación y una comunicación significativa con sus trabajadores, ya que los mismos brindan sugerencias a su personal para desempeñar correctamente las tareas institucionales, asimismo la municipalidad brinda talleres y capacitaciones a sus colaboradores en general, con temas relacionadas a sus cargos encomendados, por otro lado la Gerencia de Administración Financiera de la Municipalidad si cumple con sus funciones en cuanto a la mejora de las instalaciones y el equipamiento de la institución. (Cáceres, 2018)

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 321 usuarios; la investigación concluyó que los líderes de la institución no aplican estrategias motivacionales para ejercer una buena conducta en los trabajadores, de tal modo que si lo ejercieran tendrían un impacto positivo en los servicios brindados a la población, de tal modo que se aumentaría la satisfacción de los mismos, e incluso los trabajadores de la institución no emplean información actualizadas en sus labores encomendadas, de tal modo que para solucionarlos es necesarios que la institución realice talleres a fin de incrementar el nivel de capacidad y empatía en el personal. (Sánchez, 2018)

1.2. Bases teóricas

Gestión de servicios públicos

La teoría de la prestación de servicios públicos según Barrera, Reyna y Ventura (2008) citado por Garrido (2017), sostiene que el Estado y sus niveles de gobiernos (regional y local) tiene la obligación de prestar

determinados servicios públicos con el fin de lograr satisfacer los requerimiento, necesidades y demandas de la sociedad, para el efecto estas deben hacer uso de métodos y tácticas estratégicas que hagan posible la recaudación de fondos las cuales servirán como sustento para la adecuada gestión de dichos servicios, como por ejemplo, educación, vivienda, salud, energía, seguridad, transporte, entre otros, así que para lograrlo cumplir dichos objetivos deben aplicar mecanismos para el óptimo uso de los recursos financieros recolectados mediante el uso de herramientas de gestión moderna como lo es el Presupuesto Público.

Según Castro (2014), menciona que el Estado es aquel organismo que tiene como obligación lograr el bienestar de sus habitantes, para tal efecto debe procurar brindar un servicio de calidad a los ciudadanos para lograr satisfacer las necesidades.

Procurando escenarios que busque la contribución de las personas, encaminar la conducta y aptitud puesto que para brindar estos servicios se necesitara de los recursos financieros que sean apropiados reunidos cuando los residentes cumplen con sus compromisos; en la cual tiene que existir un conocimiento claro y concreto del papel del Estado entre sus niveles de gobierno central, regional y local cuyas actividades ejecutas por sus entidades públicas deben estar capacitadas para gestionar los servidos de manera adecuad y satisfactoria. (Amaya, 2014)

Asimismo, Rojas, Bejarano, y Marín (2016), sostiene que la gestión de los servicios públicos es aquella perspectiva por parte de los ciudadanos, usuarios o clientes, es decir que “los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración, y han pasado a ser ciudadanos – clientes, que saben qué pagan, y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad” (p. 11). En cuanto a Sarria (2014), afirma que la gestión por servicios “es el acto de dirigir, coordinar y motivar las acciones de las personas y de los recursos de la institución con la finalidad de facilitar respuestas rápidas y oportunas a los usuarios, de acuerdo al área que proporcione la institución” (p. 37). Es decir que la gestión de los servicios públicos es

un marco de referencia práctico para gestionar o administrar cualquier tipo de proceso humano.

Asimismo, Martínez (2014), sostiene que la gestión de los servicios es entendida la capacidad de poder administras las actividades llevadas a cabo por las entidades de Estado, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la sociedad. Por su parte el Boletín Oficial de las Islas Baleares (2015) afirma que los servicios públicos son el conjunto actividades y bienes, por general de tipo básico o esencial, que por medio de la administración directa de contribuciones u otros impuestos un estado garantiza a sus habitantes con el propósito de otorgar una calidad de vida y que reine la igualdad de oportunidades entre las personas.

Por otro lado, podemos decir que la gestión es la acción de administrar algo; por lo tanto, “la gestión de los servicios públicos es el apto de administrar y gestionar aquellas actividades que todas aquellas entidades o instituciones ejecutan día a día permitiéndoles brindar una atención adecuada y de lograr satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos” (Martínez, 2018, p. 45). Asimismo, es importante que una institución tomo conciencia de cómo se está gestionando toda actividad que tenga que tener contacto con el usuario.

La importancia de la gestión de los servicios según lo señala Raffino (2018), que es vital la gestión de los servicios públicos ya que juegan un rol importante dentro de las funciones que desempeña la entidad o institución, puesto que por medio de ellos se refleja la adecuada marcha de la gestión y se responde a las demandas trazadas por la comunidad para lograr mejorar sus condiciones de vida. Asimismo, López (2018), afirma que el desempeño de una administración municipal se puede conocer por la cantidad y calidad de los servicios públicos prestados ya que mediante éstos el gobierno muestra su función imparcial ante los habitantes, pues son características fundamentales de los servicios, las siguientes:

Planeación de los servicios Públicos, mediante la planeación las entidades públicas podrán mejorar sus sistemas operativos y así poder aplicar con mayor eficacia los recursos financieros que el gobierno federal y estatal, les transfieran para el desarrollo. Continuidad y permanencia, un servicio público debe ser proporcionado de manera regular y continua. Uniformidad, significa que cuanto más se incrementen las necesidades se determinara a su vez el incremento de los servicios públicos en forma uniforme en lo que se refiere a medida y calidad. Igualdad, el servicio deberá prestarse igualmente a todos los habitantes de la comunidad debe representar un beneficio colectivo. (Lòpez, 2018)

Adecuaciones, significa que el servicio público debe responder en cantidad y calidad a las necesidades de los habitantes, se hace indispensable para ello contar con el equipo, personal e instalación más suficientes para cubrir las demandas. (Vignolo, 2013)

Los elementos de la gestión de los servicios, según lo señalado por Sarria (2014), para que una institución, empresa o persona gestione sus procesos basados en servicios necesita de los siguientes elementos de trabajo: “Identificación de los clientes, caracterización de los departamentos de servicio, identificación de los servicios, tipificación de los requerimientos, formalización de los mecanismos de comunicación, definición de los acuerdos de servicio” (p.45).

La clasificación de la gestión del servicio público, de acuerdo a Oviedo citado por Cordero (2011), se puede clasificar: Por razón de su importancia: en esenciales que se relacionan con el cumplimiento de los fines del propio estado (servicios de defensa nacional, policía, justicia, etc.) y secundarios. Necesarios y voluntarios, según las entidades públicas estén o no obligadas a tenerlos. Por razón de su utilización, en obligatorios y facultativos. “Los primeros se imponen a los particulares por motivos de interés general; los segundos su uso queda a libre voluntad del usuario. Por razón de su competencia, se dividen en exclusivos y concurrentes” (Moraes, 2018, p. 12). Los exclusivos sólo pueden ser atendidos por entidades administrativas por encargo de

éstas (policía, defensa nacional, correos, telégrafos); los concurrentes se refieren a necesidades que también satisfacen el esfuerzo particular. “Por la persona administrativa de quien dependen: se dividen de acuerdo con nuestro marco jurídico: federales, estatales y municipales. Por razón de los usuarios se clasifican en generales y especiales” (Chinchilla y Domínguez, 2015, p. 36). Los primeros consideran los intereses de todos los ciudadanos sin distinción de categoría, todos pueden hacer uso de ellos; los segundos sólo se ofrecen a ciertas personas en quienes concurren algunas circunstancias determinadas. Servicios básicos: agua potable, drenaje y alcantarillado, calles y banquetas, alumbrado público. (Chavez, 2018)

La evaluación de la gestión de los servicios públicos según la presidencia del consejo de ministros (2019), se evalúa en función a los siguientes indicadores.

Servicios básicos: Son aquellos servicios primordiales que toda familia necesita para llevar una buena calidad de vida (limpieza pública, seguridad ciudadana, parques y jardines).

Servicio de educación y desarrollo: Son los servicios que permitirá lograr la formación de jóvenes y adolescentes, además de promover las buenas prácticas de vida saludable (programas sociales, educación y fomento del deporte y la cultura).

Del mismo modo, Peralta, Benito, & Gonzales (2016) afirma “Servicios complementarios: son aquellos servicios secundarios, pero no menos importantes que contribuye al desarrollo sostenible del distrito (conservación de vías, conservación de infraestructura y fomento de la industria, turismo y artesanía)” (p.45).

Satisfacción del usuario

Teoría sobre la satisfacción del usuario ciertamente, según Oliver (1980), en su teoría de la disconfirmación esperada, donde estudia la satisfacción del cliente, se sostiene que la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de sus expectativas

previas a la compra. Es decir, una vez comprado y utilizado el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación. “Pero, si existen discrepancias entre los resultados y las expectativas, lo que se produce entonces es la disconfirmación, la cual puede ser negativa (si el rendimiento es inferior a lo esperado) o positiva, (si el rendimiento supera a lo esperado)” (Cruz, Cruz, y Ceretta, 2017, p. 10).

La satisfacción de los usuarios es el estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional, estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información, el cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado. “Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, p. 16). Es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

Según lo señalado por Rodríguez (2007), la satisfacción de usuarios es considerada como:

El cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido es apreciada como relevante en al menos 4 áreas: comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. (p. 49)

En cuanto a Morales y Hernández (2004), consideran que “la satisfacción del usuario viene hacer la sensación de contento la cual pertenece a una

observación utilitarista del comportamiento del servicio adquirido” (p.32). puesto que la reacción del usuario se debe a un proceso de información y valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignada un determinado bien de consumo o servicio.

Asimismo, Kotler y Armstrong (2012), afirma que la satisfacción del usuario como el nivel o grado del estado de ánimo de la persona en que resulta de adquirir el servicio o de un producto. Luego de adquirir el servicio el usuario experimenta los siguientes tres niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción, esto ocurre cuando la atención percibida por el usuario no alcanza sus expectativas;
- b. Satisfacción, consiste cuando la atención percibida por el usuario coincide con sus expectativas y finalmente
- c. Complacencia, esto ocurre cuando la atención percibida por el usuario excede sus expectativas.

Las características de la satisfacción del usuario según Hurtado (2017) la satisfacción del usuario tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la institución, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio, está basado en la percepción del cliente, no necesariamente la realidad, se puede ver influenciado por personas que influyan directamente en el cliente, depende ampliamente del estado de ánimo en el que estaba el cliente cuando adquirió el servicio. (p. 67)

Los beneficios de lograr la satisfacción del cliente de acuerdo a Kotler y Armstrong (2012), sostienen que existen diversos beneficios que toda institución o empresa puede obtener al lograr satisfacer a sus usuarios, las cuales estos pueden ser resumidos entre beneficios que otorgan una idea clara de que es importante lograr satisfacer. Primer beneficio, sucede cuando el cliente está satisfecho con el producto o servicio, por lo general vuelve a comprar. Es decir que la institución obtiene como

beneficio la lealtad y la posibilidad de venderle el mismo producto o servicio. Segundo beneficio, sucede cuando el cliente satisfecho recomienda a otros o les habla de su experiencia positivas del producto o servicio adquirido. La institución obtiene como beneficio una publicidad gratuita que el usuario imparte a su amistades, familiares y conocidos. Tercer beneficio, sucede al momento que el cliente se encuentra satisfecho, pues sucede que deja a lado a la competencia. La institución lograr como beneficio un determinado lugar en el mercado.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente: ante ellos, Thompson (2006), considera que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

A) El rendimiento percibido: hace referencia al desempeño que el usuario considera haber obtenido después de haber adquirido el servicio o producto. Entre sus características tenemos: se determina desde el punto de vista del cliente, no de la institución, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio, está basado en la percepción del cliente, no necesariamente la realidad, se puede ver influenciado por personas que influyan directamente en el cliente, depende ampliamente del estado de ánimo en el que estaba el cliente cuando adquirió el servicio.

B) Las expectativas: se dice que las expectativas son las esperanzas que el usuario tiene por conseguir algo, están pueden ser producidas por una o más de estos factores: Promesas que otorga la empresa a sobre su producto o servicio, de las experiencias adquiridas en otras situaciones del producto o servicio, comentarios por los amigos, familiares, conocidos, promesas que la competencia ofrece.

C) Los niveles de satisfacción: después de que el usuario haya adquirido el producto o servicio, experimentan uno de los tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción, complacencia.

La evaluación de la satisfacción del usuario de acuerdo a Manrique (2011), se mide en base a las siguientes dimensiones e indicadores.

- A. Calidad funcional percibida, para Manrique (2011), hace referencia a la forma en que se brinde el servicio. (Solución de quejas, servicio esperado y disponibilidad del personal para solucionar reclamos).
- B. Calidad técnica percibida, de acuerdo Manrique (2011), se centra en las características inherentes del servicio. (Mejoras en el servicio y precios accesibles).
- C. Confianza, mide la percepción del usuario sobre la capacidad de la institución de prestar un buen servicio en el futuro, determina el grado en que sus usuarios hablaran bien del servicio prestado, es decir la intención de los usuarios de recomendar el servicio a otras personas. (Confianza en el servicio, empatía y recomendación del servicio).
- D. Expectativas; para Manrique (2011), es el nivel de referencia que espera el usuario del servicio. (Atención personalizada, personal capacitado, interés por las necesidades del usuario, información clara y precisa)

1.3. Definición de términos básicos

Compromiso: es un valor importante ya que permite a la persona lograr sus metas trazadas adquiriendo una plenitud plena de felicidad. (Chavez, 2018)

Estabilidad económica: Ausencia de grandes fluctuaciones en el nivel de jerarquía de precios y por consiguientemente en el valor del dinero. (Garrido, 2017)

Gestión integral: Conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adoptados. (Rojas W. , 2017)

Globalización: Fenómeno basado en el aumento continuo de la interconexión entre las diferentes naciones del mundo en el plano económico, político, social y tecnológico. (Castro, 2014)

Gobernabilidad: Proceso por el cual diversos grupos integrantes de una sociedad ejercen el poder y la autoridad, de modo que, al hacerlo, llevan a cabo políticas y toman decisiones relativas tanto a la vida pública como al desarrollo económico y social. (Amaya, 2014)

Satisfacción: es aquel sentimiento de bienestar o placer que se genera al momento de que se ha colmado una necesidad o deseo. (Hurtado, 2017)

Servicios básicos: en un centro poblado o ciudad los servicios básicos son aquellas obras o actividades necesarias para una calidad de vida a la población, siendo los más importantes; el agua potable, desagüe y la luz. (Sarria, 2014)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Gestión de servicios públicos

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

Definición: operacional: La presente variable se evaluará en función a sus indicadores, tomando como instrumento un cuestionario la cual se conforma de 9 preguntas dirigidas a los usuarios.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es el “resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, p. 16).

Definición: operacional: La presente variable se evaluará en función a sus indicadores, tomando como instrumento un cuestionario la cual se conforma de 12 preguntas dirigidas a los usuarios.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de servicios públicos	La gestión de los servicios públicos es un marco de referencia práctico para gestionar o administrar cualquier tipo de proceso humano. (Presidencia de Consejo de ministros, 2019)	La presente variable se evaluará en función a sus indicadores, tomando como instrumento un cuestionario la cual se conforma de 9 preguntas dirigidas a los usuarios.	Servicios básicos	Limpieza pública	¿Considera que las actividades de limpieza pública se desarrollan de manera eficiente?	Cuestionario a los usuarios del distrito de Belén
				Seguridad ciudadana	¿Considera que la institución realiza actividades para minimizar la inseguridad ciudadana?	
				Parques y jardines	¿La institución realiza el mantenimiento permanente a los parques y jardines?	
			Servicio de educación y desarrollo	Programas sociales	¿La municipalidad implementa programas sociales, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población?	
				Educación	¿La municipalidad en conjunto a la UGEL, realizan capacitaciones y talleres para los docentes, con la intención de mejorar la calidad educativa de los estudiantes?	
				Fomento del deporte y la cultura	¿La institución fomenta la participación de los ciudadanos en las diferentes disciplinas deportivas y culturales?	
			Servicios complementarios	Conservación de vías	¿La institución destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles?	
				Conservación de infraestructura	¿La municipalidad establece un presupuesto para el mejoramiento y acondicionamiento estructural de instituciones educativas, postas médicas, iglesias, etc.?	
				Fomento de la industria, turismo y artesanía	¿Considera que la institución realiza ferias y campañas, con el propósito de fomentar el turismo, la artesanía y la industria?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción del usuario	Es el “resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, p. 16).	La presente variable se evaluará en función a sus indicadores, tomando como instrumento un cuestionario la cual se conforma de 12 preguntas dirigidas a los usuarios.	Calidad funcional percibida	Solución de quejas	¿El personal soluciona adecuadamente las quejas e inconvenientes que se susciten en la institución?	Cuestionario a los usuarios del distrito de Belén
				Servicio esperado	¿El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios?	
				Disponibilidad del personal para solucionar reclamos	¿Considera que la disponibilidad de tiempo del personal, es conveniente para solucionar reclamos?	
			Calidad Técnica Percibida	Mejoras en el servicio	¿Las actividades realizadas por la municipalidad contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario?	
				Impuestos Accesibles	¿Los precios establecidos para los trámites municipales son accesibles para los usuarios?	
			Confianza	Confianza en el servicio	¿Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio?	
				Empatía	¿La institución muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario?	
			Expectativas	Atención personalizada	¿El personal le brinda una atención personalizada?	
				Personal capacitado	¿Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza?	
				Interés por las necesidades del usuario	¿El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios?	
				Información clara y precisa	¿El personal proporciona información clara y precisa?	

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La gestión de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.

Hipótesis específicas

Hi₁: La gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, es deficiente.

Hi₂: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, es bajo.

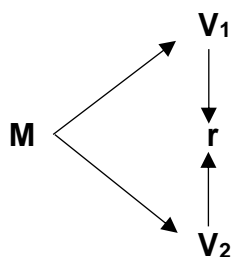
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, ya que en un primer momento se analizó las variables de manera separada para posteriormente mediante el uso de la estadística poder establecer el grado de relación entre estas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El tipo de diseño seleccionado para el estudio fue no experimental, ya que las variables fueron analizadas en su estado natural y sin ejercer ningún tipo de manipulación sobre ellas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

V1: Gestión de los servicios públicos

V2: Satisfacción de los usuarios

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población: La población estuvo compuesta por 1 447 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, información que oportunamente ha sido proporcionada por la misma institución, solicitada con fines educativos.

Muestra: De tal modo, de acuerdo a la población tomada, se procedió a la selección de la muestra, la cual se calculó a través de la fórmula muestral. En tanto, como lo señala Hernández, Fernández, y Baptista (2014) se optó por un muestreo probabilístico que permitió tomar un

grupo representativo de personas que colaboren con la evaluación de las variables.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 1447

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{1447(1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(1447 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{1334.110848}{4.54}$$
$$n = 294$$

Luego de aplicar la formula se logró determinar que la muestra estuvo conformada por 294 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén.

Criterios de selección

Inclusión:

- Usuarios que optan por los servicios municipales de manera permanente.
- Usuarios que tengan la disponibilidad de ser encuestados.

Exclusión:

- Usuarios desinteresados en colaborar con la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnica: La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, pues de acuerdo a los objetivos establecidos fue necesario optar por ella, técnica que fue aplicada a los usuarios tomados en cuenta como objeto de estudio.

Instrumento: asimismo, se ha tomado en cuenta el cuestionario como instrumento de recolección de datos, siendo idónea para analizar los datos; por tanto, se ha creado dos cuestionarios, la primera corresponde a la variable gestión de servicios públicos la cual se encuentra conformada por 9 preguntas que han sido creadas de acuerdo a los indicadores propuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros (2019); la segunda corresponde a la variable satisfacción del usuario siendo estuvo conformada por 12 preguntas que han sido creadas de acuerdo a los indicadores propuestos por Manrique (2011); instrumentos que fue utilizado como escala de medición la escala de Likert (Total desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo).

Confiabilidad: la estimación de la confiabilidad pasó por el análisis del Alfa de Cronbach, la cual reflejó su consistencia de aplicación, valor que debe estar lo más cercano a 1. De tal modo, la fiabilidad se obtuvo a través del programa estadístico SPSS v.24, la cual, facilitó su cálculo, pues esto, solo se obtuvo con el registro de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas en la prueba piloto.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos se solicitó la autorización correspondiente a la Municipalidad del Distrito de Belén para el desarrollo del presente estudio e información necesaria para efecto del desarrollo en la parte de metodología. Una vez obtenida la autorización y el permiso se procedió a aplicar los instrumentos a los usuarios, a quienes se les brindó una breve información sobre el propósito y la naturaleza del estudio.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento de la información se tomó en cuenta el programa Excel y SPSS v.24; programas que sirvió para el análisis de los resultados descriptivos e inferencial, procedimiento estadístico que sustenta el desarrollo de cada uno de los objetivos, que es conocer el comportamiento de cada una de las variables y la relación estadística que existe entre ellas.

3.6. Aspectos éticos

Para la ejecución del presente estudio se utilizó el método APA 7^a edición, el cual permitió que la información tenga citas correctas y evitar el plagio, de tal modo que se respetó la información recopilada de los encuestados, e incluso se evitó la divulgación a terceras personas, puesto que también la información recopilada fue analizada de una manera confidencial.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.

Tabla 1

Gestión de los servicios públicos

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicios básicos	34	12%	66	22%	86	29%	50	17%	59	20%
Servicio de educación y desarrollo	36	12%	66	23%	81	28%	57	20%	54	18%
Servicios complementarios	29	10%	72	24%	88	30%	55	19%	50	17%
Gestión de servicios públicos	33	11%	68	23%	85	29%	54	18%	54	18%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

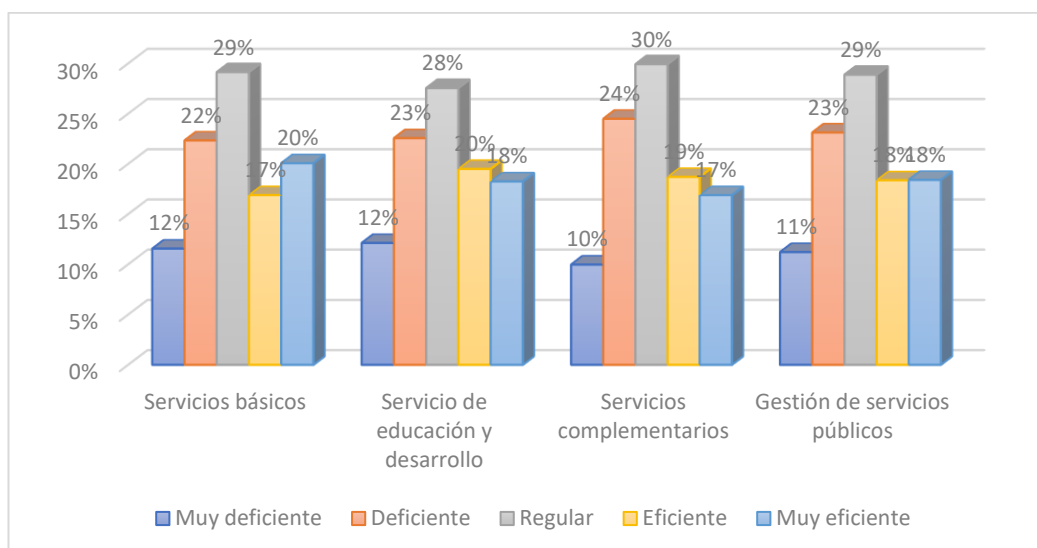


Figura 1. Gestión de los servicios públicos

En la tabla y figura 1 se observa a partir de la percepción de los usuarios el 29% señalan que la gestión de los servicios públicos de la municipalidad Distrital de Belén durante el periodo 2020 es regular, asimismo el 23% consideran como deficiente y un 18% eficiente. Situación que se debe a diversos aspectos que se identifican al analizar cada uno de las de las dimensiones e indicadores evaluados en la variable, tal y como se podrá evidenciar a continuación.

Tabla 2

Servicios básicos

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Limpieza publica	36	12%	62	21%	93	32%	47	16%	56	19%
Seguridad ciudadana	34	12%	64	22%	73	25%	59	20%	64	22%
Parques y jardines	32	11%	71	24%	91	31%	43	15%	57	19%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

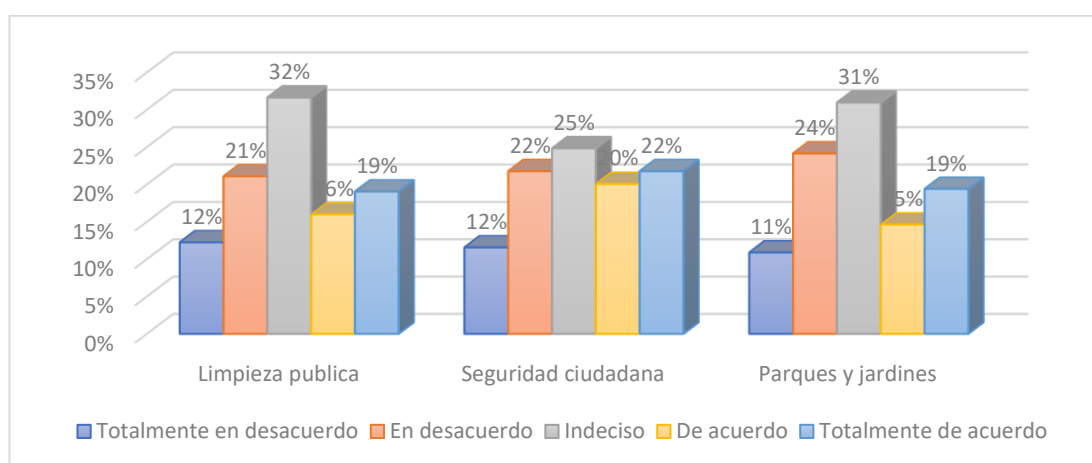


Figura 2. Servicios básicos

En la tabla y figura 2, se observa la percepción de los usuarios respecto a los servicios básicos, pues se evidencia que el 32% de los encuestados se encuentran indecisos con la limpieza pública, además, el 21% se encuentra en desacuerdo, al mismo tiempo el 19% considera estar totalmente de acuerdo con la limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Belén. Por otro lado, el 25% de los usuarios encuestados se encuentran indecisos con la seguridad ciudadana de la localidad, asimismo el 22% está en desacuerdo con las actividades de seguridad ciudadana, como también el 22% se encuentra totalmente de acuerdo. También el 31% manifiesta estar indeciso con el mantenimiento de parques y jardines, asimismo el 24% está en desacuerdo con el mantenimiento que se da a los parques y jardines, como también el 19% está totalmente de acuerdo.

Tabla 3

Servicio de educación y desarrollo

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Programas sociales	33	11%	73	25%	70	24%	68	23%	50	17%
Educación	36	12%	64	22%	83	28%	57	19%	54	18%
Fomento del deporte y la cultura	38	13%	62	21%	90	31%	47	16%	57	19%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

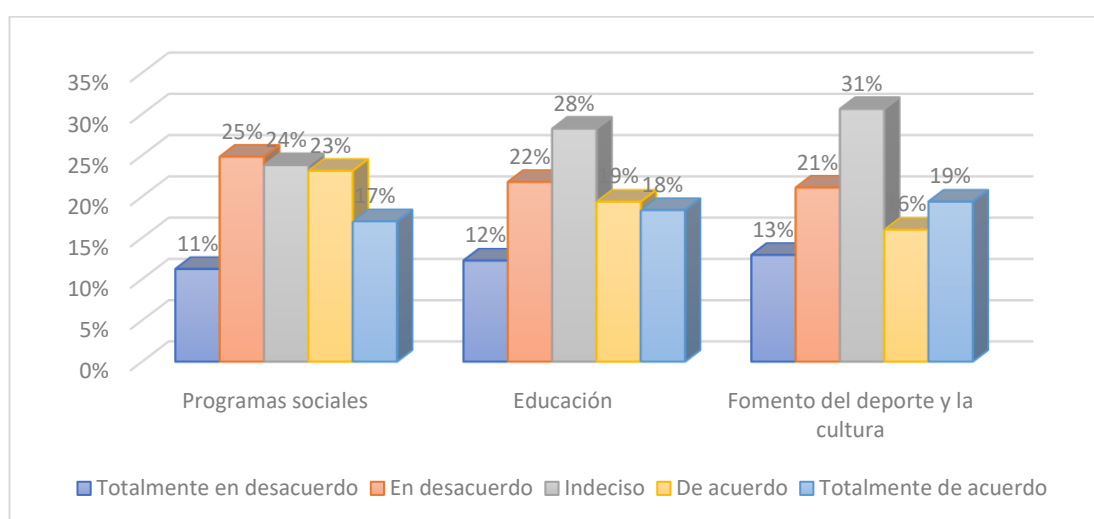


Figura 3. Servicio de educación y desarrollo

En la tabla y figura 3 podemos observar que el 25% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con los programas sociales, asimismo el 24% se encuentra indeciso con la implementación de programas sociales y el 23% está de acuerdo. Por otro lado, el 28% de los usuarios encuestados se encuentran indecisos con la educación que tienen los estudiantes de la localidad, además el 22% está en desacuerdo con la calidad educativa que tienen los estudiantes, mientras que el 19% esta de acuerdo. Por otra parte, el 31% están indecisos con el fomento del deporte y la cultura, como también el 21% está en desacuerdo, el 19% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 4

Servicios complementarios

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conservación de vías	29	10%	71	24%	96	33%	52	18%	46	16%
Conservación de infraestructura	32	11%	70	24%	85	29%	59	20%	48	16%
Fomento de la industria, turismo y artesanía	27	9%	75	26%	83	28%	54	18%	55	19%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

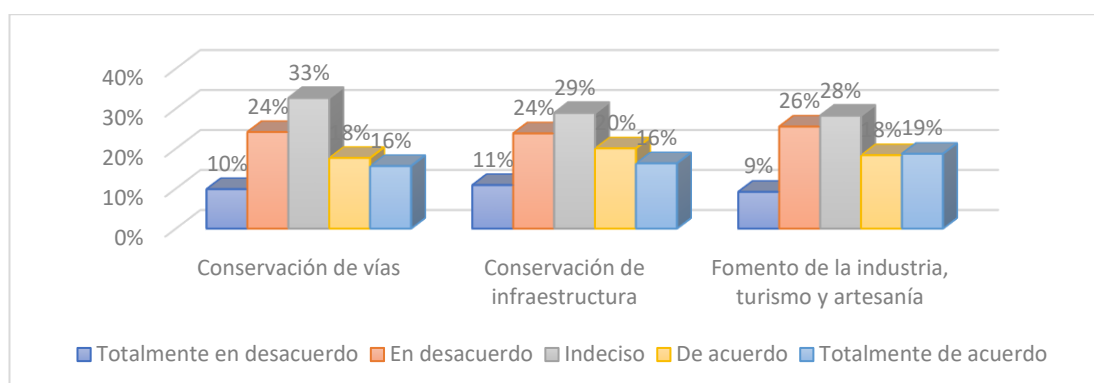


Figura 4. Servicios complementarios

En la tabla y figura 4 se evidencia la percepción de los usuarios respecto a los servicios comunitarios dado a ello, el 33% de los encuestados están indecisos con la conservación de las vías, pues la institución aun no establece un presupuesto para su mejora, el 24% están en desacuerdo y el 18% están de acuerdo. Asimismo, el 29% de los usuarios encuestados se encuentran indecisos con la conservación de la infraestructura, como también el 24% está en desacuerdo y un 20% de las personas están de acuerdo. Por otro lado, el 28% manifestaron encontrarse indecisos con el fomento de la industria, turismo y artesanía, puesto que la institución a veces realiza ferias y campañas, mientras que el 26% está en desacuerdo y un 19% están totalmente de acuerdo

Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.

Tabla 5

Satisfacción de los usuarios

	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad funcional percibida	31	11%	65	22%	88	30%	56	19%	53	18%
Calidad Técnica Percibida	32	11%	67	23%	96	33%	50	17%	50	17%
Confianza	32	11%	67	23%	88	30%	51	17%	56	19%
Expectativas	32	11%	69	24%	88	30%	58	20%	47	16%
Satisfacción del usuario	32	11%	67	23%	90	31%	54	18%	51	17%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

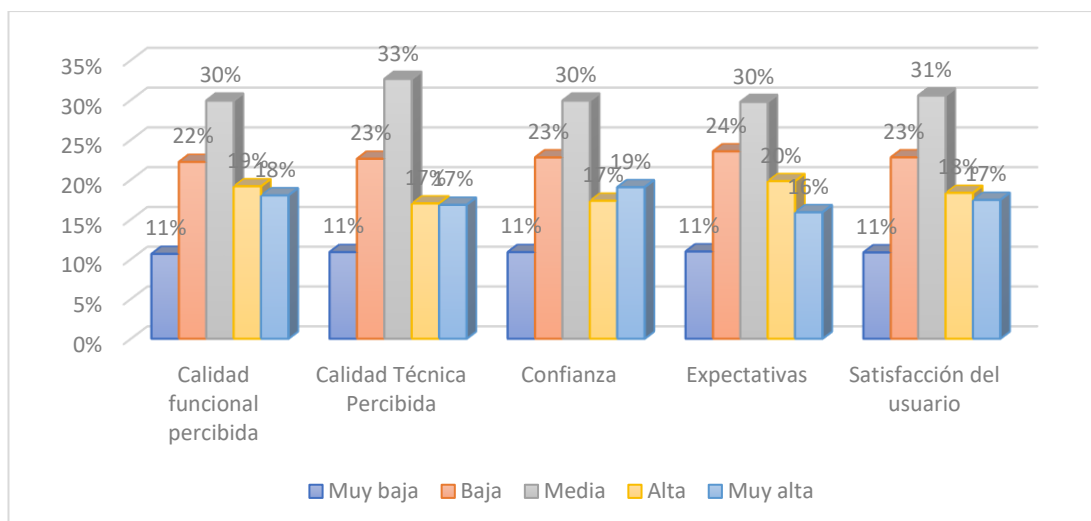


Figura 5. Satisfacción de los usuarios

Respecto a la segunda variable, en la figura y tabla 5 se evidencia que desde la percepción de los usuarios el 31% consideran que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, es de nivel media, así mismo el 23% lo califico baja, mientras que el 18% manifestó alta. Situación que se debe a diversos aspectos que se identifican al analizar cada uno de las dimensiones e indicadores evaluados en la variable, tal y como se podrá evidenciar a continuación.

Tabla 6

Calidad funcional percibida

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Solución de quejas	30	10%	69	23%	83	28%	68	23%	44	15%
Servicio esperado	33	11%	60	20%	90	31%	50	17%	61	21%
Disponibilidad del personal para solucionar reclamos	31	11%	67	23%	91	31%	51	17%	54	18%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

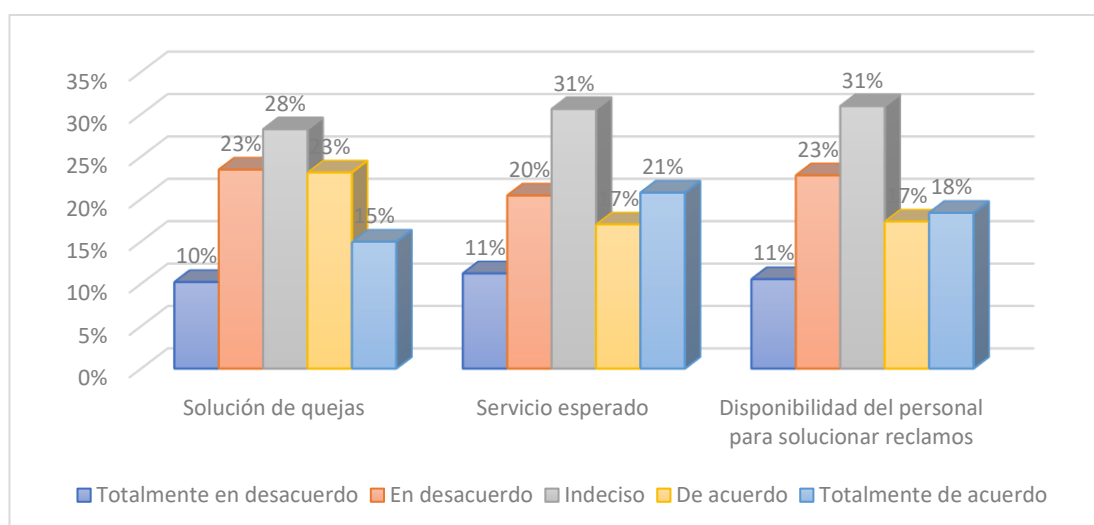


Figura 6. Calidad funcional percibida

En la tabla y figura 6 se puede evidenciar en cuanto a la dimensión Calidad funcional percibida, el 28% de los encuestados manifiestan estar indecisos con la solución de quejas, además el 23% se encuentra en desacuerdo y un 23% están de acuerdo. Por otro lado, el 31% de los usuarios encuestados se encuentran indecisos con el servicio esperado, ya que solo a veces el personal satisface sus necesidades y expectativas, el 21% manifiestan estar totalmente de acuerdo con el servicio esperado, mientras el 20% están en desacuerdo. Asimismo, el 31% de los encuestados se encuentran indecisos con la disponibilidad del personal para solucionar reclamos, como también el 23% está en desacuerdo, mientras que el 18% está totalmente de acuerdo con la disponibilidad que brinda el personal.

Tabla 7

Calidad Técnica Percibida

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mejoras en el servicio	30	10%	67	23%	95	32%	54	18%	48	16%
Impuestos Accesibles	34	12%	66	22%	97	33%	46	16%	51	17%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

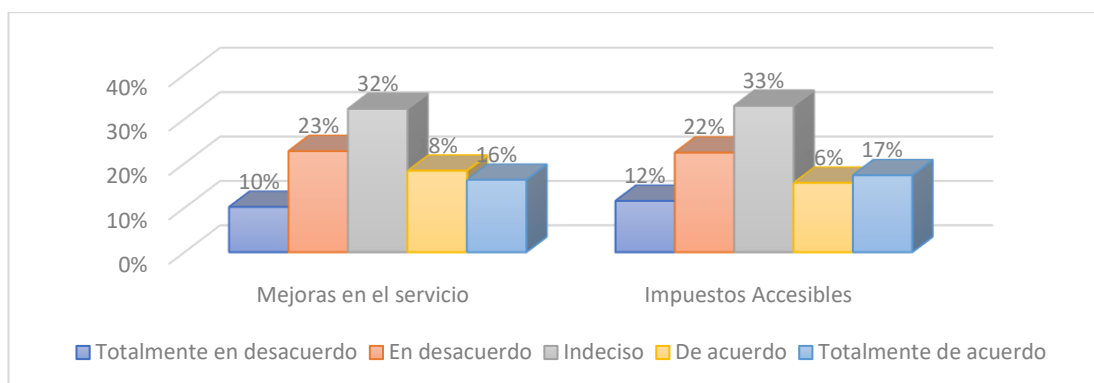


Figura 7. Calidad Técnica Percibida

En la tabla y figura 7 se puede observar desde la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión Calidad Técnica Percibida, el 32% manifestaron encontrarse indecisos con las actividades realizadas por la municipalidad para el mejoramiento del servicio, asimismo, el 23% se encuentran en desacuerdo como también el 18% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 33% de los encuestados están indecisos con los impuestos accesibles, pues los precios establecidos para los trámites raras veces son accesibles, el 22% manifestaron estar en desacuerdo y un 17% están totalmente de acuerdo.

Tabla 8

Confianza

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza en el servicio	32	11%	70	24%	84	29%	47	16%	61	21%
Empatía	32	11%	64	22%	92	31%	55	19%	51	17%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

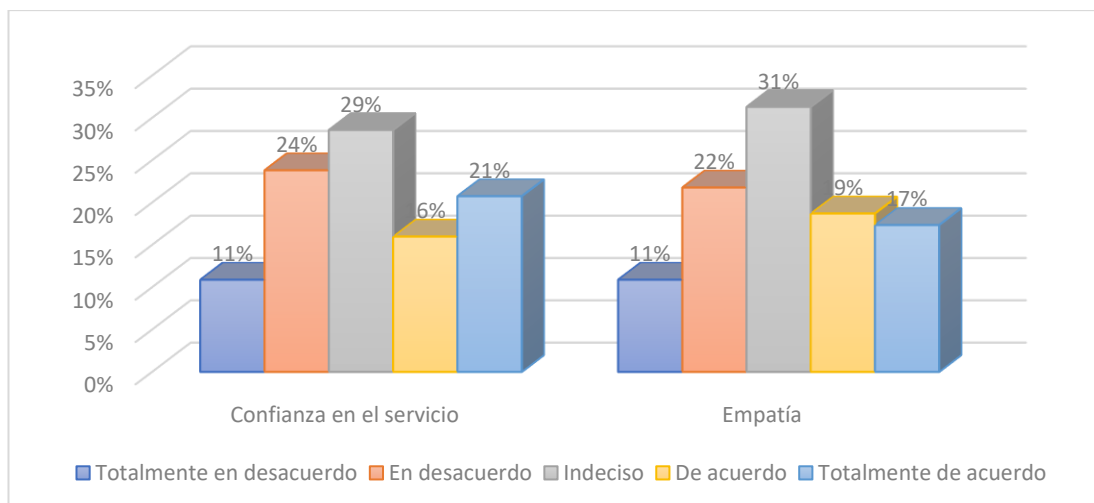


Figura 8. Confianza

En la tabla y figura 8 se puede observar la percepción de los usuarios en cuanto al dimensión Confianza, el 29% de los encuestados manifestaron encontrarse indecisos con la confianza en el servicio que brinda el personal, asimismo, el 24% se encuentran en desacuerdo, como también el 21% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 31% de los encuestados están indecisos con la empatía, dado a que la institución pocas veces muestra preocupación por la satisfacción de los usuarios, además, el 22% manifestaron estar en desacuerdo y un 19% está de acuerdo.

Tabla 9

Expectativas

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Atención personalizada	27	9%	75	26%	94	32%	57	19%	41	14%
Personal capacitado	35	12%	72	24%	68	23%	68	23%	51	17%
Interés por las necesidades del usuario	33	11%	63	21%	93	32%	50	17%	55	19%
Información clara y precisa	34	12%	67	23%	95	32%	58	20%	40	14%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén

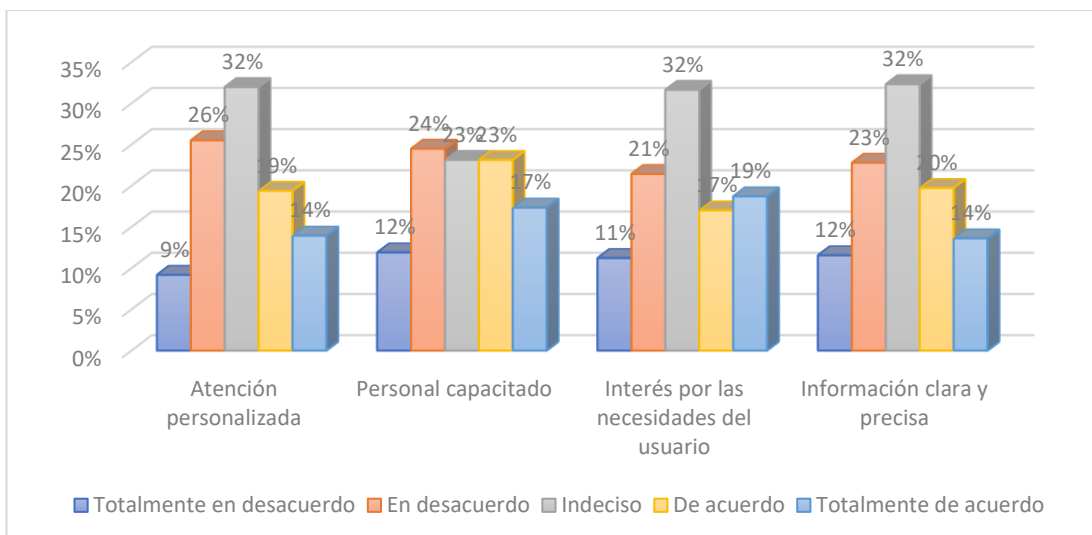


Figura 9. Expectativas

En la tabla y figura 8 se puede observar la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión expectativas, el 32% de los encuestados manifestaron encontrarse indecisos con la atención personalizada el personal, asimismo, el 26% se encuentran en desacuerdo y un 19% están de acuerdo. Por otro lado, el 24% de los encuestados están en desacuerdo con el indicador Personal capacitado, dado que la institución pocas veces capacita al personal, además, un 23% manifestaron estar en desacuerdo y un 23% está de acuerdo. Por su parte, el 32% manifiestan estar indecisos con el interés por las necesidades del usuario, pues el personal a veces muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios, 21% se encuentran en desacuerdo y tal solo un 19% totalmente de acuerdo. Por último, el 32% señalaron estar indecisos con el indicador Información, ya que el personal raras veces proporciona información clara y precisa, mientras un 23% están en desacuerdo.

la gestión de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, en el año 2020; relación de 0,820 la cual es positiva considerable.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Las instituciones municipales cumplen muchas funciones importantes, siendo una de ellas llevar a cabo una adecuada gestión de los servicios públicos, según Sarria (2014), afirma que la gestión por servicios “es el acto de dirigir, coordinar y motivar las acciones de las personas y de los recursos de la institución con la finalidad de facilitar respuestas rápidas y oportunas a los usuarios, de acuerdo al área que proporcione la institución” (p. 37). Es decir, que las entidades del estado tienen como propósito lograr satisfacer las necesidades de la sociedad mediante los servicios que deben ser brindados adecuadamente.

Desde la percepción de los usuarios encuestados se ha evidenciado que la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, en el periodo 2020 es regular (29%) con una tendencia a ser deficiente, ya que el 23% así lo percibe. Pues se evidencia una serie de falencias, dado que la municipalidad no está implementando programas sociales con el fin de mejorar la calidad de vida de la población, así mismo, pocas veces se destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles, las ferias y campañas a veces son organizados para fomentar el turismo. En cuanto a la investigación de Taboada (2018) explica que los directivos, regidores y funcionarios de la municipalidad de Amarilis no han sabido gestionar de manera adecuada los servicios públicos, lo que ha ocasionado que gran porcentaje de los usuarios estén descontentos con los servicios brindados. Logrando determinar que ambas investigaciones los resultados tienen una similitud, por lo que es importante llevar una gestión adecuada de las autoridades para así mejorar el bienestar de los ciudadanos. Mientras tanto, Cáceres (2018) determinó que la calidad en la gestión de los servicios públicos por la municipalidad es eficiente, ya que el personal se encuentra bien capacitados en términos de calidad de atención, habilidades para el eficiente desempeño y conocimientos básicos, e incluso los líderes mantienen una relación y una comunicación significativa con sus trabajadores, asimismo la municipalidad brinda talleres y capacitaciones a sus colaboradores en general.

Por otro lado, se logrado determinar que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén es de nivel medio (31%) según la percepción de los encuestados, pues en gran medida señalan que el personal a veces soluciona las quejas e inconvenientes, lo cual causa que el servicio brindado sea pocas veces satisfactorio, asimismo, la municipalidad a veces se preocupa por la satisfacción de los usuarios, el personal rara veces brinda una atención personalizada, ya que pocas veces es capacitado ocasionando que no brindo información clara y precisa. Algo similar sucede en la investigación de Tapia (2016) se evidencia que existe influencia negativa, pues se identifica deficiencia en el proceso de atención, siendo esto la causa para que el usuario se encuentre insatisfecho; ante ello, cabe recalcar que el mal trato y la falta de empatía son los factores principales que generan el deficiente servicio. Cabe recalcar, que la satisfacción en una empresa u institución es un indicador fundamental, pues a treves de ella se puede tener éxito y productividad de nuestros productos y servicios; tal como lo señala Morales y Hernández (2004), “la satisfacción del usuario viene hacer la sensación de contento la cual pertenece a una observación utilitarista del comportamiento del servicio adquirido” (p.32).

La investigación ha determinado que la gestión servicios públicos calificada como regular se relaciona de manera significativa con la media satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, dada la medición estadística existe una relación de 0,820 siendo esta positiva y considerable, es decir que, el comportamiento y desarrollo de la gestión de servicios básico genera una reacción similar en la satisfacción de los usuarios, por lo que, al tener deficiencias en las gestión, los usuarios generarán de la misma forma un grado de insatisfacción. Situación similar se evidencia en la investigación de Taboada (2018) pues explica que, los servicios públicos de la Municipalidad de Amarilis no están siendo gestionados adecuadamente, ello ha ocasionado que gran porcentaje de los usuarios estén descontentos con los servicios brindados.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

En la situación actual, la gestión de servicios públicos sufre una carencia de legitimidad ocasionada por la ineficiente prestación de los servicios, lentitud de los procedimientos, descoordinación entre las administraciones, lesiones fiscales que merman el bienestar social y no mejoran la calidad de la prestación de los servicios; y por último y no menos importante, la corrupción política. Todo ello deriva en una crisis institucional donde no prima el interés general, sino la rentabilidad política por parte de los distintos grupos políticos con el fin de obtener poder. Por todas estas razones, se decidió analizar la prestación de los servicios y proponer una mejora de los mismos en la Municipalidad Distrital de Belén, pues mediante las actividades planteadas que la entidad deberá aplicarla.

Objetivos	Actividades para la mejora de la Gestión de Servicios Públicos
Fortalecer las capacidades de los ciudadanos de distrito de Belén y contribuir al emprendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitaciones a los microempresarios del distrito de Belén sobre los tributos y derechos. - Realizar actividades de apoyo económico a hogares más necesitados del distrito de Belén.
Fomentar el asociacionismo para impulsar el voluntariado social, promoviendo la participación de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover actividades ocupacionales que faciliten la inserción en el mundo laboral. - Fomentar la realización de actividades culturales y recreativas que faciliten la relación y convivencia de los pobladores.
Garantizar espacios públicos y seguridad a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar espacios de lecturas (Bibliotecas municipales) para adultos, jóvenes y niños en el distrito de Belén. - Instalar cámaras de seguridad en lugares con mayor frecuencia de actos delictivos.
Mejorar la atención a la ciudadanía de acuerdo con sus necesidades y expectativas identificadas en el distrito.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la incorporación de las TICs para brindar servicios y trámites de calidad. - Modernizar los ambientes físicos de la municipalidad (infraestructura, mobiliarios, iluminación, equipos, etc.), para así brindar una imagen adecuada a los ciudadanos que asisten.

<p>Optimizar el servicio de limpieza y barrido de la comunidad en aspectos de manejo y gestión de residuos sólidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la operación de barrido y limpieza de las calles del distrito de Belén y una ficha de programación. - Desarrollar faenas comunales de barrido para la limpieza de los espacios comunes (parques, plaza, etc.). - Fomentar el desarrollo de capacitaciones a la población sobre temas de reciclaje y contaminación ambiental.,
<p>Supervisar y fiscalizar la recolección, la disposición y el aprovechamiento de los desechos sólidos en el distrito de Belén.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar recolectores de residuos sólidos en puntos estratégicos del distrito, como plazas, calles, etc. - Realizar la recolección de la basura en vehículos especializados para este efecto, así aprovechar los residuos sólidos y contribuir a la mejorar del ambiente.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se ha logrado determinar que la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, en el periodo 2020 es regular, pues se evidencia una serie de falencias, dado que la municipalidad no está implementando programas sociales con el fin de mejorar la calidad de vida de la población, así mismo, pocas veces se destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles, las ferias y campañas a veces son organizados para fomentar el turismo.

Por otro lado, se determinó que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén es de nivel medio, pues en gran medida señalan que el personal a veces soluciona las quejas e inconvenientes, lo cual causa que el servicio brindado sea pocas veces satisfactorio, asimismo, la municipalidad a veces se preocupa por la satisfacción de los usuarios, el personal rara veces brinda una atención personalizada, ya que pocas veces es capacitado ocasionando que no brindo información clara y precisa.

Por último, se determinó que existe relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, respecto al periodo 2020, ello se contrasta con una significancia a nivel 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de 0,820 la cual es positiva considerable.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente de la Municipalidad Distrital de Belén mejorar las actividades estratégicas de la gestión de servicios públicos, con la finalidad de contribuir el compromiso y responsabilidad institucional.

Se recomienda a directivos, funcionarios, regidores y demás trabajadores de del Distrito de Belén implementar programas sociales destinadas a mejorar las condiciones de vida de la población, como también ejecutar talleres y capacitaciones, con relación a la gestión de la calidad de servicio.

Se recomienda al área de servicios públicos, ejecutar un plan estratégico que mejore los servicios de salubridad, limpieza pública, parques y jardines de esa forma se podrá optimizar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

CAPÍTULO IX: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amaya, M. (2014). Las políticas de descentralización de los servicios públicos municipales: análisis desde enfoques institucionales de segunda generación. *Foro Internacional.*, 54(2), p388-424. doi:0185-013X
- Boletín Oficial de las Islas Baleares,. (2015). Anuncio de licitación para la contratación de la gestión de servicio público de comedor escolar de centros docentes públicos de las Illes Balears. *Boletín Oficial de las Islas Baleares.*,. doi:edsvlx.569160946
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo,2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29764/caceres_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, H. (2014). *Los Servicios Públicos de Calidad*. Lima, Peru: El Manantia S.A.C.
- Chavez, M. (Setiembre de 2018). Factores relevantes para optimizar los servicios publicos de apoyo a los emprendedores y la tasa de supervivencia de las empresas. *Revista Innovar*, 28(69). doi:10.15446/innovar.v28n69.71693
- Chinchilla, J., y Dominguez, M. (2015). Los servicios publicos locales: reforma de la Administracion local en tiempos de crisis economica. *Revista Digital de Derecho Administrativo.*(14). doi:2145-2946
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cordero, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, pp. 682-701. ISSN: 0378-7680.
- Cruz, F., Cruz, A., y Ceretta, P. (2017). Users satisfaction measurement of the municipal paid rotational parking system. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 19-34. doi:10.1590/2175-3369.009.001.ao02
- Garrido, A. (2017). Les noves formes de gestió dels serveis socials: elements per un debat. *Revista Catalana de Dret Públic*(55), p. 84-100. doi:1885-5709
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Hurtado, J. (2017). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente* . Obtenido de Question pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- INSUCO. (2020). *Sectores: Servicios básicos*. Obtenido de <https://www.insuco.com/es/servicios-basicos/>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimocuarta ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Lòpez, G. (2018). La crisi econòmica i la seva incidència a la gestió dels serveis públics. *Revista Catalana de Dret Públic*(56). doi:1885-5709
- Manrique, C. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes Bancarios Univeristarios. *Ingenieria Industrial*, xxxii(1), 47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Martinez, A. (2018). Els debats sobre els serveis públics locals: Estat de la qüestió (CA-ES-EN). *Revista Catalana de Dret Públic*;(57), 72-96. doi:1885-8252
- Moraes, L. (2018). Integration between the admission subsystems into public service: Analysis of a career in the management. *Cadernos de Gestao Publica e Cidadania.*, 23(75), p284, 2. doi:10.12660/cgpc.v23n75.76877
- Morales, V., y Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital*, 10(73), 52 - 80.

- Organización Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos. (2020). *Acceso a los servicios básicos*. Obtenido de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos: <https://www.uclg.org/es/temas/acceso-los-servicios-basicos>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Servicios Públicos*. Obtenido de Accion Municipal: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>
- Raffino, M. E. (2018). *¿Qué es un servicio público?* Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/servicio-publico/>
- Rodriguez, A. (2007). *Estrategias de marketing: un enfoque basado en el proceso de dirección*. España: ESIC.
- Rojas, L., Bejarano, L. M., y Marín, C. F. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. *AD-minister* (29), pp. 121 - 146. ISSN: 2256-4322. doi:DOI: 10.17230/ad-minister.29.6www.eafit.edu.co/ad-minister Creative Commons (CC BY)
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista Escuela de Posgrado, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, M., y Riba, C. (2017). *La externalización como estrategia de gestión en los servicios públicos locales*. (Artículo científico), Revista de Administração Pública - RAP, 51(4), 633-652, Rio de Janeiro, Brasil. ISSN: 0034-7612. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241052472010>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de chrome-

extension://cbnaodkpfiniipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26059/S%C3%A1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sarria, H. F. (2014). *Gestión por Servicios: Cuando lo importante es el cliente...* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis-2018*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Huánuco, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfiniipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26430/taboada_tw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, M. O. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno*. (Artículo científico), *Comuni@cción*, 7(1), 5-15, Puno. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Marketing Intensivo*, pp. 26 - 47.
- Vignolo, O. (2013). Breves Reflexiones Acerca de los servicios Públicos en el Perú. *Derecho & Sociedad*, pp. 215 - 221.
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundacion Bertelsmann.

ANEXOS

1. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad – Alfa de Cronbach

Escala: Gestión de servicios públicos

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	294	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	294	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	9

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	294	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	294	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	11

2. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.	<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de los servicios públicos con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020??</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La gestión de los servicios públicos se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: La gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, es deficiente. Hi₂: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, es bajo.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptiva y correlacional.</p> <p>Diseño de estudio: No experimental.</p>	<p>Población: estuvo compuesta por 1 447 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén.</p> <p>Muestra: Luego de aplicar la formula se logró determinar que la muestra estuvo conformada por 294 usuarios.</p> <p>Procesamiento de datos: Se utilizo el programa Excel y SPSS v.24</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

3. Instrumentos de recolección de datos

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El instrumento que a continuación se presenta, busca conocer la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que (1) significa total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N°	Servicios básicos					
1	¿Considera que las actividades de limpieza pública se desarrollan de manera eficiente?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la institución realiza actividades para minimizar la inseguridad ciudadana?	1	2	3	4	5
3	¿La institución realiza el mantenimiento permanente a los parques y jardines?	1	2	3	4	5
N°	Servicio de educación y desarrollo					
4	¿La municipalidad implementa programas sociales, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población?	1	2	3	4	5
5	¿La municipalidad en conjunto a la UGEL, realizan capacitaciones y talleres para los docentes, con la intención de mejorar la calidad educativa de los estudiantes?	1	2	3	4	5
6	¿La institución fomenta la participación de los ciudadanos en las diferentes disciplinas deportivas y culturales?	1	2	3	4	5
N°	Servicios complementarios					
7	¿La institución destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles?	1	2	3	4	5
8	¿La municipalidad establece un presupuesto para el mejoramiento y acondicionamiento estructural de instituciones educativas, postas médicas, iglesias, etc.?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que la institución realiza ferias y campañas, con el propósito de fomentar el turismo, la artesanía y la industria?	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El instrumento que a continuación se presenta, busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que (1) significa total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N°	Calidad funcional percibida					
1	¿El personal soluciona adecuadamente las quejas e inconvenientes que se susciten en la institución?	1	2	3	4	5
2	¿El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la disponibilidad de tiempo del personal, es conveniente para solucionar reclamos?	1	2	3	4	5
N°	Calidad Técnica Percibida					
4	¿Las actividades realizadas por la municipalidad contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario?	1	2	3	4	5
5	¿Los precios establecidos para los trámites municipales son accesibles para los usuarios?	1	2	3	4	5
N°	Confianza					
6	¿Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio?	1	2	3	4	5
7	¿La institución muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario?	1	2	3	4	5
N°	Expectativas					
8	¿El personal le brinda una atención personalizada?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza?	1	2	3	4	5
10	¿El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
11	¿El personal proporciona información clara y precisa?	1	2	3	4	5

4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada: Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, 2020, del Sr. tiene como objetivo medir la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable