



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los
usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Olaya Ojeda, Segundo Javier (ORCID: 0000-0001-9562-9001)

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (ORCID: 0000-0002-5871-3471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposa y mis hijos por ser la razón de seguir incrementado mis conocimientos.

Agradecimiento

Mi especial agradecimiento al Espíritu Santo, Señor y dador de Vida, el Paráclito; Quien da testimonio de Jesús y nos guía hasta conocer la verdad completa.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Población de la investigación.....	24
Tabla 2. Juicio de expertos.....	26
Tabla 3. Análisis de confiabilidad.....	27
Tabla 4. Frecuencias de las dimensiones de la variable servicios municipales....	29
Tabla 5. Frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios	31
Tabla 6. Prueba de normalidad	32
Tabla 7. Relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	33
Tabla 8. Relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	34
Tabla 9. Relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.....	35
Tabla 10. Relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	35
Tabla 11. Relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.....	36
Tabla 12. Relación entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Caceres, 2021	37

Índice de figuras

Figura 1. Correlación bivariada	21
Figura 2. Frecuencias de la variable Servicios Municipales.....	30
Figura 3. Frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios	32

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, siendo del tipo aplicada, enfoque cuantitativa, método hipotético-inductivo, diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 53 personas pertenecientes al Consejo de Coordinación Local de la municipalidad y el Frente de Defensa de Mariscal Cáceres, y la muestra censal, aplicando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados indican que los servicios municipales tienen una valoración regular de 73.6% y la satisfacción de los usuarios con 69.8% Se concluye que, existe relación significativa positiva moderada entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.526.

Palabras clave: Servicio, calidad, satisfacción, usuarios

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the provision of municipal services and the satisfaction of users of the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, 2021, being of the applied type, quantitative approach, hypothetical-inductive method, non-experimental, cross-sectional and correlational design, with a sample of 53 people belonging to the Local Coordination Council of the municipality and the Mariscal Cáceres Defense Front, and the census sample, applying the survey technique and the questionnaire as an instrument. The results indicate that municipal services have a regular rating of 73.6% and user satisfaction with 69.8%. It is concluded that there is a moderate positive significant relationship between the provision of municipal services and the satisfaction of users of the Municipality Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, where Spearman's Rho assumes a value of 0.526.

Keywords: Service, quality, satisfaction, users

I. Introducción

Las municipalidades como instituciones de gobierno más próximas a la colectividad, son responsables de funciones específicas que le confiere la Ley, sin embargo los recursos con que cuenta no le brinda una autonomía suficiente para brindar servicios con la cobertura y la calidad esperada por los vecinos así Machín, Sánchez y López, M (2020) indican que la prestación de estos servicios, a la par de las restricciones presupuestales, la mayoría de las municipalidades en Latinoamérica, y con mayor énfasis en aquellas con poblaciones menores a 50 mil habitantes, tienen otras limitantes asociadas a la gestión propia de los servicios, como la deficiente planificación, la no definición de estándares de calidad, la poca cultura tributaria de los vecinos para contribuir con los servicios, lo que genera muchas veces niveles de conflictividad elevada.

La administración municipal orientado al servicio público dentro de los nuevos enfoques de la gestión pública moderna, busca que las intervenciones que lleva a cabo sean ejecutadas con criterios de calidad técnica, pero a la vez con probidad, de forma equitativa, inclusiva y con responsabilidad para atender las necesidades de los vecinos, sin embargo tal como lo afirma Morán (2020) estas no siempre son evidenciadas en la realidad, debido a que las necesidades de los vecinos se ven desbordadas por la capacidad operativa, el mismo que es muy común en servicios de limpieza pública, agua y saneamiento y seguridad, debido a la baja suficiencia financiera, debido a que tienen una alta dependencia de transferencias del nivel central y las tarifas cobradas por los servicios no cubren, en muchos casos el 50%, agravando los temas de desviaciones financieras por razones de la corrupción.

En el ámbito nacional, la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972, otorga facultades para brindar servicios municipales, los cuales deben ser brindados cumpliendo los principios básicos de subsidiariedad, para lo cual puede establecer los criterios y la forma de las prestaciones, incluyendo el cobro de las tarifas cuando corresponda, implicando que se diseñen y produzcan teniendo como sustento el conocimiento de las expectativas y requerimientos de los vecinos; para lo cual se debe considerar canales de atención disponibles, niveles de la calidad de servicio, el empleo de tecnologías amigables y limpias con el entorno ambiental,

entre otros, existiendo para estos últimos, la normativa de la Gestión para la Calidad de los Servicios en el Sector Estatal, aprobada con Resolución N°004-2021-PCM/SGP, buscando de esa manera niveles de gobernanza apropiados, la satisfacción de los usuarios.

En la esfera nacional una investigación efectuada por Zela (2020) en las municipalidades provinciales de la región Puno, indica que la prestación de los bienes y servicios, no tienen la cobertura adecuada, siendo para el servicio de limpieza pública sólo del 56% en promedio, el recojo de residuos sólidos del 67%, el servicio de serenazgo con muy baja capacidad de respuesta ante la delincuencia urbana, donde las causas de esta condición es la poca disponibilidad de recursos para su operativización por la baja recaudación tributaria, existiendo tasa de morosidad del servicio de limpieza pública del 42% y del serenazgo del 78%, condiciones que hace que los servicios muchas veces dependan de los recursos ordinarios, afectando a su vez la ejecución de obras públicas. En lo específico de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, en el caso urbano de la capital, que es la ciudad de Juanjui, actualmente se brinda los servicios prestacionales de limpieza pública, parques y jardines, mercados, transporte público y circulación, y serenazgo, sin embargo por apreciaciones de los vecinos, estos servicios no tienen una adecuada prestación, así mismo el Frente de Defensa viene exigiendo a la Municipalidad mejores condiciones de limpieza pública y mayor cobertura de la seguridad ciudadana que brinda el serenazgo, acciones que fundamentan llevar a cabo la presente investigación.

En este escenario se plantea como problema general, ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?, y como problemas específicos, a) ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?; b) ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?, c) ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los

usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?, d) ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?, e) ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?.

Esta investigación se justifica por su conveniencia, por el aporte que brindará a quienes dirigen la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, pues permitirá visibilizar las relaciones causales entre las variables en estudio que les podrán servir como lineamiento de mejora y optimización de los servicios municipales que brindan, mejorando la satisfacción de los usuarios. Por su aporte teórico se justifica, pues los resultados que se lograrán serán un aporte a la generación de debate en los escenarios de la academia y la ciencia de las variables del estudio. Por su aplicación práctica tiene su justificación, pues los motivos que sustentan, tiene su génesis en el interés ciudadano de contra una administración gubernamental con eficiencia y calidad, donde el vecino sea el centro de toda intervención pública municipal. Por su implicancia social, los vecinos como sujetos de derecho esperan que los servicios tengan criterios de calidad tanto en cobertura, continuidad y calidad técnica, que conlleven a una gobernanza social adecuada. Desde aporte metodológico, los instrumentos de recojo de información nos permitirán corroborar que la metodología aplicada es factible de réplica en otros escenarios de la gestión pública.

Los objetivos son, para el objetivo general; Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021; como objetivos específicos; a) Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, b) Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, c) Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los

usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021; d) Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021; e) Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.

Las hipótesis son, para la hipótesis general; Hi: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021; como hipótesis específicas; H1: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, H2: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, H3: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021; H4: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021; H5: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.

II. Marco teórico

En relación a los antecedentes internacionales, Carpio (2019), en su tesis de maestría ,Gestión local municipal y su relación en la satisfacción de los ciudadanos del Cantón Babia, provincia de Los Ríos, 2019, cuyo objetivo fue establece el nivel de relación entre la gestión local municipal con la satisfacción de los ciudadanos del Cantón Babia, investigación cuantitativa correlacional, se tomó una muestra de 284 conciudadanos, para recolectar los datos fueron utilizados como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en la correlación de la hipótesis se comprobó que el p valor de significancia logrado fue de 0,015, concluyendo que no existe correlación entre Gestión local municipal y satisfacción de los ciudadanos.

Monsiváis (2019), en su artículo científico, Las percepciones de la calidad y la confianza de los servicios municipales públicos, plantea como objetivo analizar la percepción de la calidad y la confianza de los servicios públicos locales, investigación del tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, población de 32 municipalidades con más de 100 000 habitantes y la muestra de 3,217 habitantes, la encuesta la técnica y el cuestionario el instrumento, concluye que, los factores de confianza de la ciudadanía hacia los servicios públicos está íntimamente ligada a la calidad con que estos son brindados, revelando que las diferencias entre los gobiernos locales en cuanto a su organización también desempeñan un rol preponderante a mejorar la confianza en la entidad y los servicios públicos. En general se constata que la confianza está relacionada también con los escenarios políticos que tienen los ciudadanos del funcionamiento del sistema administrativo municipal, donde por más que un servicio público sea ofertado con calidad y cumpliendo los parámetros técnicos, los paradigmas sociales que el Estado no es un buen gestor es una condicionante de percepción que los usuarios ya tienen predispuestos al momento de valorar un servicio público.

Vergara y Maza (2017), en su artículo denominado, Estimación de los servicios domiciliarios públicos de Cartagena de Indias, cuyo objetivo fue identificar el nivel valorativo de los servicios domiciliarios públicos en la urbe de Cartagena de Indias, fue una investigación cuantitativa, diseño correlacional, nivel descriptivo, teniendo la técnica del análisis de las relaciones econométricas, con una población igual a 176.578 familias y una muestra de 250 familias, concluyen que, son las

percepciones que el usuario asume de la calidad las que generan un fuerte impacto al momento de lograr la satisfacción en relación a los servicios públicos domiciliarios y, ocurriendo esta misma lógica de percepción al momento de evaluar los otros servicios públicos que reciben. No existe una caracterización única del perfil del usuario al momento de valorar las percepciones de la calidad de los servicios, motivado por que, en Cartagena de Indias, los problemas tienen una relativa homogeneidad en todos los sectores socioeconómicos, a la que se suman que las empresas que proveen los servicios son pocas y estas fácilmente identificables por la población.

Morán y Aybar (2021), quien en su artículo científico, Efectividad municipal y servicios públicos en Michoacán, México, con el objetivo de evaluar el empleo de los recursos para brindar servicios públicos en la zona estatal de Michoacán, investigación cuantitativa, con una muestra igual a la población de 22 municipios, se empleó el análisis envolvente de datos como técnica y la ficha de registro como instrumento, concluyen indicando que, los servicios públicos municipales en cuanto a su provisión es una temática de constante preocupación de los vecinos debido a que tiene una alta incidencia de forma inmediata en su calidad de vida, por consiguiente no debe ser concebida solo desde la perspectiva de la ejecución de los fondos públicos y de orden técnico, sino también desde un enfoque donde confluyen intereses puntos de vista donde se asumen decisiones en el marco de la gobernabilidad local.

Finalmente, a nivel internacional encontramos el artículo científico de Machín et. al (2020), Análisis y prospectiva de la administración de los servicios públicos en el escenario local, con el objetivo de realizar una prospectiva de la capacidad para la gestión de los servicios locales. diseño no experimental, tipología cuantitativa, con un nivel descriptivo, con una muestra igual a la población de 23 municipios, las técnicas la revisión de casos y a entrevista, los instrumentos la ficha de casos y el cuestionario, concluyen que, los mandatos de la acción estatal en los tiempos actuales necesitan de perfeccionamiento constante de sus procesos de gestión y formular objetivos y metas teniendo como enfoque la satisfacción de quienes emplean los servicios. La presencia de actores nuevos y formas diversas de afrontar la economía en Cuba actualmente, requiere de un aprendizaje

sistemático de las administraciones municipales, donde los usuarios deben tributar más para tener unos servicios más eficaces. La satisfacción del usuario es la esencia de las prestaciones de servicios públicos, donde se debe exigir al servidor público no solo capacidades cognitivas, sino también de actitudes y habilidades que aseguren el cumplimiento prestacional del servicio, para lo cual se deben implementar sistemas de monitoreo y evaluación como estrategias indispensables para asegurar el cumplimiento de metas y garantizar el cumplimiento en la calidad de vida de los conciudadanos.

A nivel nacional encontramos el artículo científico de Casiano y Cueva (2020), *Gestión municipal, grado de confianza y percepción: el caso del distrito de Chachapoyas, Amazonas, 2019*, con el objetivo analizar la confianza y percepción de la gestión municipal, tipo cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, la población fue los vecinos con edades de 18 a 65 años, la muestra fue de 132 vecinos, la encuesta como técnica y el cuestionario estructurado para la recopilación de información, concluye que, los pobladores de la urbe chachapoyana valoran la prestación y los atributos de los servicios de la municipales de forma negativa con un nivel de 30.98% y la gestión municipal con un nivel de confianza de 6.24%. Los servicios que tienen las valoraciones más pesimistas de cambio en el corto tiempo son la limpieza pública, la remodelación de la ciudad y el transporte público. Los aspectos de la confianza de la administración son aquellos relativos a la transparencia del uso de los recursos.

González (2019), en la tesis de maestría, *Servicios municipales y percepción de satisfacción de la ciudadanía en el distrito de Concepción, Junín*, cuyo objetivo fue determinar cómo los servicios ofertados por la municipalidad se relacionan con la percepción de satisfacción de la ciudadanía en el distrito de Concepción, de nivel correlacional, diseño no experimental, se tomó a 370 ciudadanos como muestra, se empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario, Se utilizó Rho de Spearman como coeficiente de correlación. Se concluyó que entre los servicios municipales y la percepción de satisfacción de la ciudadanía hay correlación directa y significativa

Chunga (2018), en su tesis de maestría, *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*, cuyo objetivo fue

determinar la forma como los servicios públicos afectan a la satisfacción de los vecinos en el municipio del distrito de Hualmay, investigación aplicada de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 108 personas, mediante el muestreo aleatorio simple, en la recolección de información datos se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, para la prueba de las Hipótesis se empleó la estadístico no paramétrico de Chi cuadrada. Concluyó que la calidad de los servicios públicos tiene una influencia significativa en la satisfacción de los vecinos en el municipio de Hualmay.

Carlos (2018), tesis de maestría, Calidad del servicio del plan de segregación en la fuente generadora y recolección diferenciada de residuos sólidos orgánicos de los domicilios y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo, 2018, en cuyo objetivo fue determinar la calidad del servicio del plan de segregación en la fuente generadora y recolección diferenciada de residuos sólidos orgánicos de los domicilios y su relación con el nivel de satisfacción de quienes usan el servicio - Cutervo, 2018, de diseño no experimental y correlacional de tipo transversal, se obtuvo una muestra de 350 familias, para la recolección de datos se utilizó la encuesta fue la técnica y como instrumento fue aplicado el cuestionario, mediante la correlacional de Kendal que obtuvo un valor de 0.618, concluyendo que existe una correspondencia de correlación entre el nivel de la calidad del servicio y la percepción de la satisfacción de quienes hace uso del servicio.

Taboada (2018), tesis de maestría, Administración de los servicios públicos y satisfacción del usuario en el municipio de Amarillis -2018, la finalidad fue determinar la relación entre la administración de los servicios públicos y satisfacción del usuario, tipología cuantitativa, no experimental, con un alcance correlacional, se obtuvo una muestra no probabilística de 162 usuarios, para la recolección de datos empleando la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario, para la variable 1 con 16 ítems y la variable 2 con 12 ítems, resultó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.816, concluyendo que existe correlación de alta significancia entre la administración de los servicios públicos y satisfacción del usuario en el municipio de Amarillis -2018.

Teniendo los antecedentes pasamos a describir el marco conceptual de las variables, así para la variable servicios municipales, empezamos definiendo el concepto de servicio público, que se define como todas las acciones ejecutadas por los organismos gubernamentales, o por entidades privadas bajo regulación y control del Estado, con el objeto de satisfacer necesidades de la población (Benito, Faura, Guillamón & Ríos 2019). Es la función intrínseca al Estado, es decir el rol que asume para satisfacer necesidades de las personas, a través de implementar sistemas administrativos, a los cuales les asigna recursos y define su sostenibilidad de forma complementaria a partir de aportes de los ciudadanos por las tarifas que se puedan generar, cuanto esta condición es factible (Eriksson, 2017). Conjunto de acciones que supone un nivel de exigibilidad por los ciudadanos para lograr satisfacer sus intereses, por lo general sustentado en necesidades colectivas, que ejercen las entidades públicas como parte de su rol funcional, amparado por el marco legal (Kansara, 2020)

Ahora explicamos el concepto de servicios municipales, Gordillo (2019) menciona que corresponde a las actividades que ejecutan las municipalidades para coberturar servicios de interés de los vecinos de su jurisdicción, amparados en la Ley Orgánica de Municipalidades. Desde lo tipificado por la Constitución de 1993, las leyes sectoriales y diversos pronunciamientos del Tribunal Constitucional, los servicios públicos municipales presentan una condición de esencial para la colectividad, deben ser prestados de forma continuada en el tiempo, brindarse de forma regular y su acceso se da en condiciones de igualdad, aun cuando las municipalidades pueden fijar tarifas para su operación y mantenimiento (Reyna y Ventura, 2018). Legalmente los servicios públicos municipales se configura en el inciso 5 del artículo 195 de la Constitución, que faculta a los gobiernos locales ser competentes de los servicios públicos que son de su responsabilidad, así mismo el inciso c) del artículo 42 de la Ley de Bases de la Descentralización, tipifica como competencias exclusivas de las municipalidades la administración de los servicios públicos locales que estén destinados a la satisfacción de las necesidades de la colectividad local; y la Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 73 establece que las municipalidades ejercen funciones en materia de servicios públicos locales.

Los conceptos precedentes sobre los servicios públicos, desde los enfoques de la nueva gestión pública, tal como lo señala Giraldes (2017), se sustenta en la definición de las políticas estratégicas de gestión y desarrollo comunitario; que para hacerlo eficiente se necesita ir eliminando de forma progresiva los modelos burocráticos públicos, que implica implementar una gestión basada para resultados; el impulso a la innovación permanente del valor público; el fortalecimiento de las instituciones y los diseños organizacionales adecuados a la estructura estatal; y la definición de estándares de gestión y de inclusión social. Por otro lado, una gestión de los servicios públicos basado en la excelencia, según Yela (2018) toma en consideración los objetivos que constituyen los ejes guías del desarrollo sostenible; las metas, estandarizadas para evaluar los indicadores que se esperan lograr, y los niveles de contribución de los servicios a los indicadores macro de la gestión pública como la disminución de pobreza, contribución a la PEA o mejora del indicador social del Índice de Desarrollo Humano. presupuesto, que tienen un correlato con la asignación recursos monetarios para llevar a cabo lo programado, garantizando la sostenibilidad del servicio.

Los servicios públicos tienen diferentes teorías que sustentan su desarrollo, así se tiene la teoría del Estado de derecho, que hace mención que en las prestaciones públicas el rol del Estado cambia de concepción en función de proteger los derechos de las personas, dejando su condición de poder de mando y se transforme en una cooperación hacia el ciudadano que asegure el cumplimiento del derecho que le asiste, ejerciendo su poder social, siendo las personas los destinatarios de los deberes del Estado. (Mirabal, Torres e Iglesias, 2018) Otra es la teoría funcional, que también parte de los conceptos instrumentales del servicio público, que supone que las acciones para declarar o determinar el qué y cómo de un servicio público depende únicamente del Estado, y tiene su génesis en la decisión que adopta, por tanto por si no existen servicios público, sino que estas parten de la decisión del Estado, las que se definen por Ley expresa (Storto, 2016). Una tercera es la teoría de la necesidad de la regulación administrativa, que indica que se hace necesario que los servicios públicos se encuentren delimitados en su capacidad de intervención, alineados a los límites de los objetivos del accionar del Estado, donde

el estado ejerce su capacidad de control, regulación y buscando la eficiencia prestacional, siendo un hecho definido los aspectos regulatorios de las tarifas (Lampard, 2016)

Desde la perspectiva del tipo de servicio municipal que se describe en la Ley Orgánica de Municipalidades en su art. 73 inciso d.2. son servicios municipales el saneamiento ambiental, la salud y la salubridad; el transporte público y la circulación; la cultura, educación, cultura, recreación y deporte; parques y jardines, los programas sociales, defensa y promoción de derechos de los vecinos; la seguridad ciudadana, mercados y abastecimiento de productos y servicios. Gimeno (2017) indica que estos se agrupan en los servicios de limpieza pública, parques y jardines, mercados y serenazgo, Alfaro (2016) adiciona que para muchas municipalidades distritales del ámbito rural los servicios de agua y desagüe, educación y salud, donde en el caso de educación y salud, incluso asumen compromisos de pago de personal para que puedan funcionar estos servicios, tal como ocurre en educación con las escuelas de gestión comunal.

Los servicios públicos pueden clasificarse en: Servicios no prestacionales y prestacionales. Los servicios prestacionales son los que tienen su origen en las funciones de prestación de una acción del Estado donde implica que se brinde una actividad en concreto del gobierno hacia los conciudadanos, tales como prestaciones de limpieza pública ,educación, salud, energía, habilitación de aeropuertos o carreteras , fomento de la producción, fiscalizaciones o supervisiones de las entidades reguladoras, defensa y seguridad nacional; incluyendo también a los servicios básicos públicos básicos, como agua potable, sistema de desagüe, luz, y otros, y los Servicios no prestacionales, que están referidos a las actividades para otorgar derechos como intervención de la acción de regulación, inspectoría o de sanción del Estado. Se hallan inmersos en esta categoría, los procedimientos o trámites administrativos, los servicios brindados en exclusividad y los servicios que no tienen exclusividad (PCM,2021)

Ahora describimos los principales servicios públicos municipales, así para el saneamiento ambiental, conocido también como la limpieza pública, que son las acciones destinadas al mantenimiento y conservación de la limpieza de la ciudad,

mediante el recojo de los residuos sólidos, tanto domiciliarios como de los comercios, empleando para ello un sistema que se organiza sobre la base de la disponibilidad de los recursos logísticos y los volúmenes de residuos sólidos que se estiman recolectar (Gimeno, 2017). También comprende las actividades de barrido de calles y veredas, plazas y demás áreas públicas, todo ello con la finalidad de reducir los riesgos asociados a contaminantes que pueden afectar la salud y el ambiente (Alfaro, 2016). Los indicadores que permiten medir este servicio son la cobertura del servicio, la frecuencia del servicio, cumplimiento de procesos técnicos del servicio como son la segregación en fuente, acondicionamiento y traslado, así como la disposición final en un relleno sanitario (Buendía, 2018). Otros indicadores son el nivel de sostenibilidad del servicio a partir de los aportes de los contribuyentes, la dotación logística para el cumplimiento del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad ambiental en los procesos del servicio (Chueca, 2018)

Lo referido al servicio de parques y jardines, estos se constituyen en las intervenciones que ejecutan las municipalidades con el objeto de proteger espacios públicos áreas verdes o están destinadas a la recreación, a fin que cumplan sus finalidades de ocio, ambientales y culturales. (Gimeno, 2017). Los indicadores que permiten medir este servicio público, son la calidad ornamental los parques y jardines, la asignación de presupuesto para su gestión, el número de parques y jardines y el área que estos representan (Buendía, 2018). Otros indicadores son el nivel de sostenibilidad del servicio basado en el nivel contributivo de los vecinos para la gestión, así como la capacidad para articular la participación ciudadana en su mantenimiento (Chueca, 2018)

El servicio de mercados y abastecimiento de productos, se define como la puesta en disposición de los comerciantes de infraestructura municipal para que la población pueda tener un lugar determinado donde adquirir productos, y cuando la infraestructura es privada, actuar de forma regulatoria, efectuando un control en ambos casos de los elementos de salubridad y salud comunitaria (Gimeno, 2017). Los indicadores que nos permiten medir este servicio son las facilidades para que los comerciantes puedan abastecerse de sus productos, el control de las pesas y

medidas con que se realiza el estipendio de los productos, el cumplimiento de las normas sanitarias, la capacidad para el recojo de los residuos sólidos que se generan (Buendía, 2018). Otros indicadores son el valor contributivo de los comerciantes para mantener el servicio, la capacidad organizativa de los comerciantes. (Chueca, 2018)

Por otro lado, el servicio de serenazgo, que corresponde al establecimiento del sistema de seguridad ciudadana en coordinación con la Policía Nacional y la participación de la sociedad civil, dotando para ello de personal y equipamiento logístico para actuar en garantía de tener una ciudad libre de delincuencia en armonía con la paz. Los gobiernos locales brindan el servicio de seguridad ciudadana a través del serenazgo en su ámbito geográfico respectivo, consiste en apoyo en atención de emergencias, acciones de vigilancia pública, apoyo y asistencia al vecino y apoyo colaborativo con las entidades públicas que la necesitan, en temas de seguridad ciudadana (Ley 31297, 2021). Sus indicadores de gestión son el nivel de cobertura del servicio, la capacidad de respuesta ante las incidencias de inseguridad, el nivel de inseguridad ciudadana, y la capacidad de contribuir de la ciudadanía a la sostenibilidad del servicio. (Buendía, 2018). En cuanto al servicio de transporte público y la circulación, se refiere a las acciones que ejecuta la municipalidad con la finalidad de garantizar que las empresas y personas que brindan el servicio de transporte público lo ejecuten cumpliendo las normas de circulación, pero a la vez brindarles las condiciones de infraestructura (Gimeno, 2017). Los indicadores que permiten medir este servicio son las capacitaciones en seguridad vial, la señalización de las vías de comunicación, la semaforización, la ubicación de paraderos y terminales terrestres (Buendía, 2018).

El modelo de medición SERVQUAL se viene empleando dentro de muchas organizaciones tanto privadas como del sector público en el transcurso de los últimos 30 años, para analizar la calidad de servicio. El cuestionario original ha tenido múltiples adaptaciones a las necesidades de los diversos, y se ha convertido en uno de los modelos que más se aplica en la actualidad en las organizaciones del mundo y fue implementado sus autores Ziethaml, Parasaruman y Berry entre los años de 1985 y 1988 (Citado en Valencia, Cruz y Ospino, 2018). El modelo hace

hincapié sobre un conjunto de dimensiones que están presentes en los juicios de quienes consumen un producto en lo referido a la calidad de un servicio, y sobre el mismo Casadesús, Hero y Merino (Citado en Yovera y Rodríguez, 2018), presenta la siguiente descripción: 1) Componentes tangibles: referido a las apariencias físicas de la infraestructura y los equipos, la disponibilidad del personal y los materiales para la comunicación. 2) Fiabilidad: que hace alusión a las habilidades para implementar el servicio ofrecido con cuidado y fiable. 3) Capacidad de respuesta: que es la disponibilidad de la organización para otorgar ayuda a los usuarios y brindar así un servicio con prontitud. 4) Seguridad: que son los conocimientos y atención que muestran los colaboradores y las habilidades de los mismos que inspiran credibilidad y confianza; la ausencia de riesgos, dudas o peligros. 5) Empatía: que es la atención de manera individual que ofertan las organizaciones a sus clientes; que se traduce en las capacidades de los colaboradores para ubicarse en el lugar del usuario.

Croninn y Taylor en 1992 crean SERVPERF (SERvice PERformance) el cual como su nombre lo indica se orienta en la mensuración desempeño del servicio colocando a un lado, en gran medida, las expectativas del usuario. Los resultados de orden empírico que lograron Croninn y Taylor dan sugerencias que las percepciones del rendimiento por sí sola permite predecir, al menos los comportamientos de quienes usan los servicios, así como en entramado de la percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas (Ibarra y Casas, 2015).

Ahora conceptualizamos la variable satisfacción del usuario, empezamos definiendo como se refiere a la capacidad con que valora la población de los servicios que oferta una entidad pública a la colectividad, es decir la capacidad de respuesta a sus necesidades (BID, 2017). La satisfacción de los servicios municipales es entendida como la cobertura de las demandas a partir de los servicios que se brindan, que tienen los vecinos en función de sus expectativas, que es expresada en nivel de gobernanza y en la inexistencia de conflictividad social (MEF, 2015). Desde la norma técnica para la gestión de calidad de los servicios públicos, son los niveles de conformidad que atribuyen los usuarios de los servicios

sobre la efectividad y eficiencia que generalmente están tipificados en estándares técnicos o factores socioculturales. (PCM, 2021).

Otras definiciones desde la perspectiva de los servicios públicos, es la establecida por Pastor (2015), indicando que presenta dos enfoques, la primera desde lo técnico, es decir cómo percibe el usuario al momento de ser entregado el bien o servicio y el segundo desde lo funcional, es decir cómo percibe la continuidad y sostenibilidad del servicio entregado. También se define como la capacidad para cubrir las expectativas y necesidades de la colectividad, debiendo conocerse con antelación cuáles son sus expectativas y la magnitud de sus anhelos, pues muchas veces la calidad puede estar plasmada en lo técnico, pero lo subjetivo desde lo social puede no ser cubierto, acción que por lo general ocurre cuando hay una sobre oferta de la magnitud del servicio (Mauro, Cinquini y Pianezzi, 2019)

La opinión de Mhlongo, et. al. (2016) para la satisfacción de los usuarios, indica que es una relación de cercanía entre lo que se percibe y la realidad concreta, en este caso los fines que persigue la entidad, la visión y los procesos de mejora continua que tiene que estar interiorizados con claridad tanto por quienes lo dirigen como por los colaboradores, así como de los usuarios a quienes está establecido los servicios, para que los aspectos promocionales de la competitividad para tener servicios de calidad y con eficiencia sean trasladadas a contar con mejores más aceptables de satisfacción. La administración de la calidad en servicios públicos de según Psomas, et. al (2017), conlleva a la adopción de los enfoques del usuario y la comunidad en general, donde el contar con una calidad buena tiene una dependencia en gran parte de la efectividad de quienes lo gestionan, tanto operativamente o gerencialmente, siendo conceptuada esto como calidad interna, porque le compete a quienes lo gestionan la aplicación de políticas públicas, y la reafirmación y abandono de las trabas existentes en la burocracia y tener como eje central el trabajo de la administración para tener usuarios satisfechos. Živković, Glogovac, & Kovačević (2019) en relación a los lineamientos de política pública y las expectativas de su implementación, es común observar que se logra porcentajes bajos de satisfacción, porque lo planificado con mucha frecuencia no es ejecutada, haciendo que las organizaciones públicas obtengan niveles bajos de

competitividad y, por lo consiguiente, a la colectividad no se les proporciona servicios acordes la calidad que aspiran recibir.

Las teorías de la satisfacción de servicios públicos son variadas, así la Teoría de la determinación causal, que está fundada quien usa un servicio genera su propio concepto del resultado que espera bajo criterios valorativos de obtener el logro o fracaso, originándose la satisfacción del servicio en las actividades que predetermina al interno de raciocinio cognitivo con las externalidades como, las dificultades para el acceso al servicio, la existencia de otras personas o la casualidad (Johnson, Anderson y Fornel, 2015). La teoría del resultado o desempeño, que fundamenta que la calidad es producto directo del desempeño de los componentes del servicio desde la óptica de percibir las cosas por el usuario (Brooks 2015), La Teoría de las Expectativas, que fundamenta que quienes usan un servicio establecen sus expectativas teniendo como sustento los resultados de las características o elementos del servicio que ha recibido y la forma como fue ofertada y explicitada por la organización. Una vez haya ocurrido la prestación del servicio, quien lo haya usado organiza una comparación entre lo esperado como expectativa con las características desde lo verificado en los hechos, utilizando para ello niveles de peor o mejor de lo esperado

Según, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021) indica que: Los hilos que conducen a definir la satisfacción de los servicios en el sector público, son aquellas características mensurables que se hallan presentes en el momento de proveer los servicios que generan impacto de forma directa en la satisfacción de los requerimientos y necesidades de los ciudadanos y engloban los aspectos de naturaleza técnica y componentes intangibles, siendo estas características modificadas o incrementadas de acuerdo con las necesidades de la institución:

Trato profesional durante la atención

Relacionado a las intervenciones que ejecuta el servidor público y el proceder que manifiesta al instante de ofrecer los servicios, por medio de los diferentes canales de cumplimiento con los que tiene la institución. Está comprendido el profesionalismo, empatía, deferencia, semejanza en el tratamiento con el

semejante al proporcionar los servicios, ilustración, entre otros.

Información

Relacionado a la magnitud de ofrecer los requerimientos con sencillez, precisión, claridad, con fidelidad y oportunidad; asimismo instituir una relación fluida y claro acerca de los requisitos, estado y progreso durante la asistencia de los servicios. También, está coligado a atender lo que tienen que expresar las personas, por medio del buzón de sugerencias, compendio de reclamaciones, entre otros, con la finalidad de cooperar en la mejoría de los servicios que la institución brinda.

Tiempo de provisión

Se compone del tiempo que le toma a la habitante receptor los servicios brindados por la institución, es decir, desde que el ciudadano espera a ser atendida por cualquiera de los diferentes medios hasta lograr el beneficio de la gestión. Incluye la suma de veces que tal persona tiene que asistir o contactarse con la institución. Igualmente, considera la observancia de los plazos pre establecidos.

Resultado de la gestión/entrega

Se refiere a la facultad que tiene la institución de ofrecer los servicios del modo correcto, a partir que se tiene el primer trato con la habitante hasta su transferencia. Depende de la atención con oportunidad y efectividad de los procedimientos y reglamento actual, así como el costo prudencial que es asumido al recibir los servicios.

Accesibilidad

Referido a la capacidad que tienen los individuos para tener al alcance los servicios brindados a través de los diversos medios de aplicación con que la entidad los ofrece. Este atributo presenta como elementos a ser considerados como la seguridad integral en el lugar donde dan los servicios, la infraestructura tecnológica, virtual o física, los canales para la atención, la flexibilidad de los horarios para la atención que facilite a las personas efectuar sus requerimientos, consultas y recepcionar los servicios. También se toman en consideración la oportunidad de ofertar los servicios en el idioma nativo, los sistemas de lectoescritura táctil, entre otros.

Confianza

Referido la legalidad que la institución gubernamental genera ante los usuarios. Estas características pueden hallarse afectado de ocurrir algún incidente o hecho

ocurrido sin justificante alguno o que genere una alteración del resultado de la administración del servicio que se demanda. En lo concernientes a los elementos técnicos estos son valorados sobre la capacidad del profesional de cada responsable de la ejecución del servicio, siendo que cualquier prestación de un servicio está sustentada en las personas que ejecutan las actividades, la determinación de la gestión con un enfoque a las necesidades colectivas, y la implantación de buenas prácticas para la mejora de la atención.

A esto se añade la transparencia de la información y calidad de la información entregada (Hustd y Reinecke 2019), a la que se suma los aspectos del tipo estratégico de incorporación en planes y políticas de la entidad como un lineamiento de acción para atención (Saavedra, 2016).

Sobre los aspectos intangibles del servicio, Grönroos (Citado en Ibarra y Casas, 2015) manifiesta que la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva. Estos están determinados por la comunicación efectiva hacia el usuario, de los alcances y limitaciones del servicio, empatía y proximidad la atención, es decir la calidez al momento de la atención, los compromisos y las motivaciones que tienen quien son responsables de brindar la atención; la incorporación de acciones para dar respuesta a casos donde se cuestiona el no cumplimiento y las exigencias de las responsabilidades funcionales (Idrovo, 2020). Y desde el punto de vista de los usuarios al que se dirige el servicio; son elementos de la calidad, la confianza y fidelización en el uso de las condiciones del servicio; fiabilidad, igualdad y equidad, donde los usuarios sea quien fuere deben recibir un trato con igualdad de derechos; sin discriminación o privilegios; transparencia, probidad y honestidad en la administración de los recursos para operar los servicios prestados (Bostancı y Erdem, 2020).

El Barómetro para la satisfacción del usuario de Suecia (SCSB), se constituye en los modelos pioneros empleados para la evaluación de la satisfacción de los que usan un servicio cliente; cuyo origen data del año 1989. Presenta como característica que contiene un número menor de relaciones con relación a los criterios en estudio. El eje central del modelo está definido por la variable satisfacción, en extremo izquierdo se estipulan las variables de causalidad que son las percepciones y las expectativas del desempeño. En el extremo derecho se

ubican las variables de los efectos: lealtad y quejas. Si la percepción de la calidad del producto o servicio evaluado es alta, existe un impacto positivo en la satisfacción, de igual forma dependiendo de las expectativas del usuario así será el impacto en su satisfacción (Mejías y Manrique,2011).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Investigación aplicada, pues nos conllevó a establecer mediante del conocimiento científico, los medios como protocolos, metodologías, y tecnologías, facilitando que pueda ser cubierta un requerimiento específico y reconocido (CONCYTEC, 2016)

Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Método de investigación

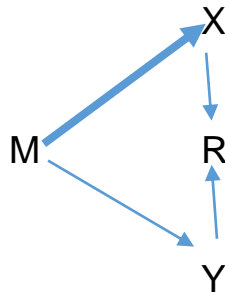
Se aplicó el método hipotético – deductivo de Karl Popper, que según Stadler (2011) permite contrastar, con el uso de la lógica y el racionalismo crítico, donde las leyes y las teorías que generan desde ciencia empírica, sin considerarlas verdaderas en su totalidad, donde el mismo que a partir de los resultados nos permitió determinar la validez o rechazo de la hipótesis, sobre los considerandos expuestos que se establecieron tanto para la hipótesis general como para las específicas.

Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, transversal y correlacional. De lo detallado por Saldaña (2015), es no experimental, porque no se aplicará ninguna acción o experimento que modifique las condiciones de las variables y la información que se recoja con los instrumentos corresponderán al reflejo de la realidad. Es descriptivo simple, debido a que los indicadores que componen las variables serán caracterizados sin efectuar un análisis de las condiciones causales de su ocurrencia. Es transversal, porque la información a ser obtenida corresponde al periodo de la ejecución del proyecto y será recogida en un momento único. Es correlacional, debido a que para determinar la relación de las variables se hará uso de una prueba estadística de correlación bivariada. El diseño gráfico es el siguiente:

Figura 1.

Correlación bivariada.



Donde:

M: Muestra de la investigación

X: Variable 1: Servicios municipales

Y: Variable 2: Satisfacción de los usuarios

R: Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Servicios municipales

Definición conceptual. Actividades que ejecutan las municipalidades para coberturar servicios de interés de los vecinos de su jurisdicción. (Gordillo, 2019)

Definición operacional. La valoración de los servicios municipales de limpieza pública, parques y jardines, mercados, serenazgo y transporte público y circulación, que presta la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, se evaluarán mediante una encuesta a los usuarios. Según Little (2013)

Dimensiones de la variable 1.

Limpieza pública. son las acciones destinadas al mantenimiento y conservación de la limpieza de la ciudad, mediante el recojo de los residuos sólidos, tanto domiciliarios como de los comercios, empleando para ello un sistema que se organiza sobre la base de la disponibilidad de los recursos logísticos y los volúmenes de residuos sólidos que se estiman recolectar (Gimeno, 2017). También comprende las actividades de barrido de calles y veredas, plazas y demás áreas públicas, todo ello con la finalidad de reducir los riesgos asociados a contaminantes que pueden afectar la salud y el ambiente (Alfaro, 2016).

Indicadores.

- Cobertura
- Frecuencia
- Procesos técnicos del servicio
- Sostenibilidad del servicio
- Dotación logística
- Estándares de calidad ambiental

Parques y jardines. Estos se constituyen en las intervenciones que ejecutan las municipalidades con el objeto de proteger espacios públicos áreas verdes o están destinadas a la recreación, a fin que cumplan sus finalidades de ocio, ambientales y culturales. (Gimeno, 2017).

Indicadores:

- Calidad ornamental
- Asignación presupuestal
- Número de parques
- Área de parques
- Sostenibilidad del servicio
- Participación ciudadana

Mercados. El servicio de mercados y abastecimiento de productos, se define como la puesta en disposición de los comerciantes de infraestructura municipal para que la población pueda tener un lugar determinado donde adquirir productos, y cuando la infraestructura es privada, actuar de forma regulatoria, efectuando un control en ambos casos de los elementos de salubridad y salud comunitaria. (Gimeno, 2017).

Indicadores:

- Facilidades para abastecimiento a comerciantes
- Control de pesas y medidas
- Normas sanitarias
- Limpieza
- Contribución de comerciantes
- Capacidad organizativa de comerciantes

Serenazgo. Los gobiernos locales brindan el servicio de seguridad ciudadana a través del serenazgo en su ámbito geográfico respectivo, consiste en apoyo en atención de emergencias, acciones de vigilancia pública, apoyo y asistencia al vecino y apoyo colaborativo con las entidades públicas que la necesitan, en temas de seguridad ciudadana (ley 31297, 2021).

Indicadores:

- Cobertura
- Capacidad de respuesta
- Sostenibilidad del servicio

Transporte público y circulación. En cuanto al servicio de transporte público y circulación, se refiere a las acciones que ejecuta la municipalidad con la finalidad de garantizar que las empresas y personas que brindan el servicio de transporte público lo ejecuten cumpliendo las normas de circulación, pero a la vez brindarles las condiciones de infraestructura (Gimeno, 2017).

Indicadores:

- Capacitaciones en seguridad vial
- Señalización de calles
- Semaforización
- Ubicación de paraderos
- Ubicación de terminales terrestres

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual. La satisfacción de los servicios municipales es entendida como la cobertura de las demandas a partir de los servicios que se brindan, que tienen los vecinos en función de sus expectativas, que es expresada en nivel de gobernanza y en la inexistencia de conflictividad social (MEF, 2015).

Definición operacional. Valoración de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, desde los aspectos técnicos e intangibles, medidos mediante una encuesta. según Little (2013)

Dimensiones de la variable 2.

Aspectos técnicos.

- Solvencia profesional de responsables del servicio
- Gestión enfocada a las necesidades ciudadanas
- Implementación de buenas prácticas de atención
- Transparencia en la información
- Calidad de información entregada

Aspectos intangibles.

- Comunicación asertiva
- Calidez de atención
- Fidelidad
- Confianza
- Equidad
- Trato igualitario

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población estará conformada por los miembros del Consejo de Coordinación Local – CCL, Representantes de la Sociedad Civil de Juanjui representados en el Frente de Defensa, que suman un total de 53 personas

Tabla 1.

Población de la investigación.

Grupo poblacional	N°
Miembros del Consejo de Coordinación Local - CCL	15
Miembros del Frente de Defensa de Mariscal Cáceres	38
Total	53

Criterios de inclusión. Se asumirán como criterios de inclusión aquellas personas de ambos grupos poblacionales que hayan participado de las reuniones de sus respectivas organizaciones en por lo menos una reunión en los últimos 6 meses.

Criterios de exclusión. Se asumirán como criterios de exclusión aquellas personas de ambos grupos poblacionales que tengan algún litigio administrativo o penal con la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.

Muestra censal

Siendo una población cuyo número es relativamente pequeño y fácil de acceder, se asume un tamaño de la muestra igual a la población la cual es igual a 53 personas, correspondiendo a 15 personas del CCL y 38 personas del Frente de Defensa de Mariscal Cáceres. Así mismo Hayes (1999), establece que la muestra cuando es la totalidad de la población, es empleado cuando se hace menester conocer las opiniones de forma censal y se tiene a su vez una base de datos de acceso fácil.

Unidad de análisis

Conformado para personas integrantes del CCL y del Frente de Defensa de Mariscal Cáceres.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica a ser aplicada correspondió a la Encuesta, donde Little (2013) hace mención que esta técnica es empleada cuando se quiere conocer atributos de un fenómeno o circunstancia en estudio dentro de una población dada, empleando para ello un conjunto de interrogantes cuyas respuestas son de orden cerrado.

Instrumentos

Correspondió aplicar el cuestionario, donde Little (2013) hace mención que es un listado de interrogantes estructurados sobre la base de los atributos o cualidades de los cuales se necesita la información, siendo las respuestas de orden cerrado bajo una escala o de medición que se define de forma previo y que su entendimiento sea fácil por las personas que las responderán. Para la variable Servicios municipales se ha estructurado sobre los contenidos planteados por Buendía (2016) que constó de 26 preguntas, Anexo C. Para la variable Satisfacción de usuarios, esta se conformó de 11 preguntas, Anexo D; basado en lo definido por PCM (2021) en la Norma Técnica de Calidad de Servicios Públicos. En ambos casos se

empleará una escala de Likert, cuyos valores son: 1 – Muy malo, 2 – Malo, 3 – Regular, 4- Bueno, 5 – Muy bueno.

Validez

El proceso de validación fue desarrollada mediante el Juicio de Expertos, que consiste, que profesionales con experticia en la temática en estudio valoren la pertinencia de los instrumentos de la investigación en función de poder lograr los objetivos planteados, para lo cual se empleó una ficha de validación que consta en evaluar tres rubros que son la pertinencia, la relevancia y la claridad de cada una de las preguntas que componen la encuesta y sobre ello determinar si el instrumento es suficiente para el logro de los objetivos. Estos instrumentos se precisan en el Anexo E.

Tabla 2.

Juicio de expertos

Nombres y apellidos	Observaciones
Mg. Pretell Paredes, Luis Alberto	Existe suficiencia
Mg. García Valles , Gina	Existe suficiencia

Confiabilidad

Estuvo definida mediante el Alfa de Cronbach, estadístico que según Little (2013) indica que se emplea para verificar la consistencia de una base de datos que fueron recolectados a través de una encuesta con tienen respuestas politómicas, es decir que tienen tres escalas de medición a más, siendo esperado del alfa de Cronbach igual o mayor que 0.7, y en caso de obtenerse valores menores se declara no confiable. En este caso corresponde a datos de la prueba piloto y los datos son los siguientes:

Tabla 3.

Análisis de confiabilidad: Servicios municipales prestacionales y satisfacción de los usuarios.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.814	10

3.5. Procedimientos

La investigación se dio inicio con la validación de los instrumentos, y en momentos simultáneos se solicitó los permisos institucionales a la Municipalidad de Mariscal Cáceres a fin de aplicar los instrumentos y al Frente de Defensa de Mariscal Cáceres igualmente. Posteriormente se procedió por identificar a todas las personas conformantes de la muestra, a las cuales se le brindó la información de los alcances de la investigación antes de aplicar los instrumentos. La aplicación de los instrumentos fue la siguiente acción y la información obtenida luego ser procesada empleando para ello softwares estadísticos. Luego de ello la data fue discutida y con ello se elaboró las discusiones y conclusiones, además de la sistematización del informe de tesis.

3.6. Método de análisis de datos

La información que procedió de la aplicación de los instrumentos fueron analizados empleando los criterios de la estadística aplicada y el método inductivo, el primero para efectuar los cálculos numéricos de cada indicador y sus dimensiones de las variables y el segundo para poder efectuar las inferencias lógicas de los resultados desde lo individual a lo general.

Para el caso de objetivos que plantean describir las variables, el análisis de datos se efectuaron mediante tablas de frecuencias y figuras de distribución porcentual y de promedios, y para los objetivos que plantean determinar la relación entre variables, en primer lugar, se efectuó el análisis de normalidad y luego de ello en función de pertenencia se determinó una curva no normal, se procedió a determinar el estadístico de prueba correlacional al Rho de Spearman

3.7. Aspectos éticos

Respecto a quienes participaron de la encuesta cuyas respuestas estuvieron enmarcadas en su decisión personal y a su capacidad de expresar sus ideas de forma libre, se otorgó un trato igualitario y sin discriminación a todos quienes participaron de la investigación, los datos obtenidos se presentaron de forma generalizada y sin exponer nombre alguno y se cumplió, además; los protocolos sanitarios por Covid, en especial el distanciamiento social.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

Empezamos presentando los valores descriptivos de las variables

Tabla 4

Frecuencias de las dimensiones de la variable Servicios Municipales

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	%
Limpieza pública	Muy malo	4	7.5%
	Malo	9	17.0%
	Regular	35	66.0%
	Bueno	5	9.4%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total		53
Parques y Jardines	Muy malo	6	11.3%
	Malo	7	13.2%
	Regular	34	64.2%
	Bueno	6	11.3%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total		53
Mercado	Muy malo	7	13.2%
	Malo	17	32.1%
	Regular	28	52.8%
	Bueno	1	1.9%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total		53
Serenazgo	Muy malo	11	20.8%
	Malo	12	22.6%
	Regular	29	54.7%
	Bueno	1	1.9%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total		53
Transporte público	Muy malo	5	9.4%
	Malo	8	15.1%
	Regular	29	54.7%
	Bueno	11	20.8%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total		53

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Interpretación:

Los resultados que se evidencia en las dimensiones de la variable servicios municipales servidores muestran lo siguiente:

En la dimensión limpieza pública de 53 encuestados, 7.5% respondieron muy malo, 17.0% malo, 66.0% regular, 9.4% bueno y 0.0% muy bueno.

En la dimensión parques y jardines de 53 encuestados, 11.3% respondieron muy malo, 13.2% malo, 64.2% regular, 11.3% bueno y 0.0% muy bueno.

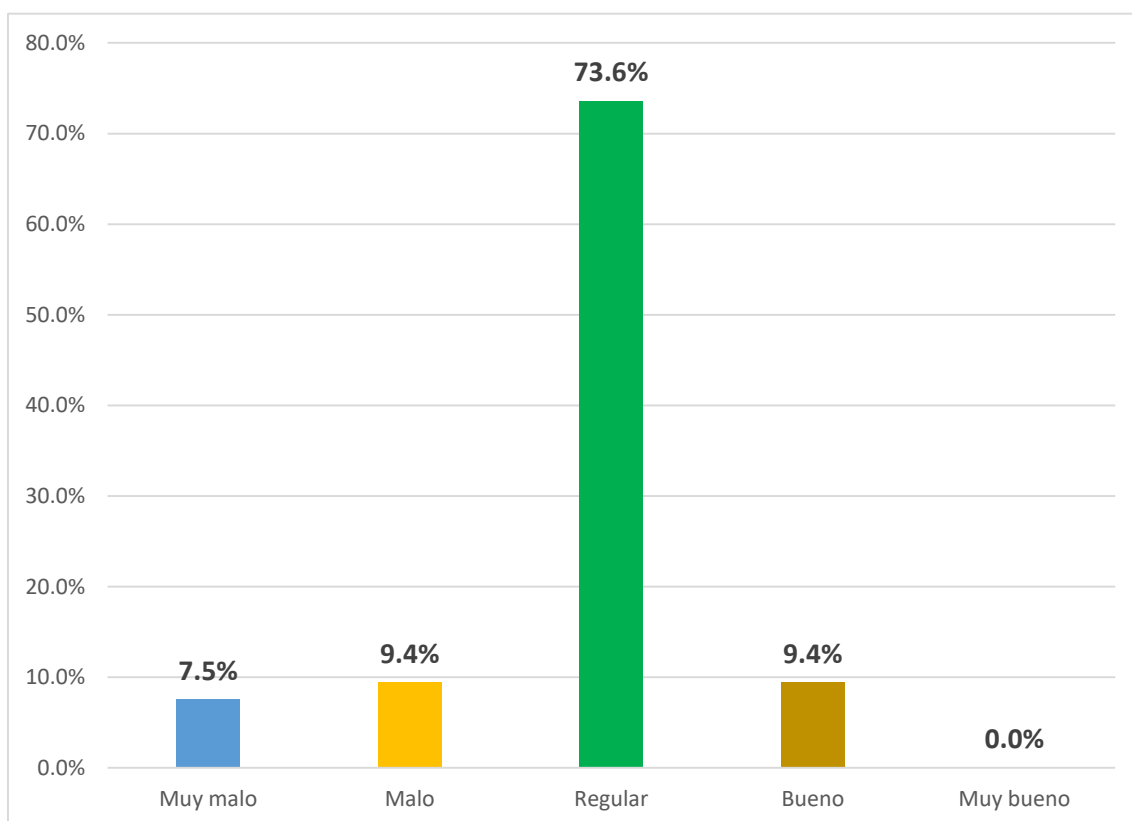
En la dimensión mercado de 53 encuestados, 13.2% respondieron muy malo, 32.1% malo, 52.8% regular, 1.9% bueno y 0.0% muy bueno

En la dimensión serenazgo de 53 encuestados, 20.8% respondieron muy malo, 22.6% malo, 54.7% regular, 1.9% bueno y 0.0% muy bueno

En la dimensión transporte público de 53 encuestados, 9.4% respondieron muy malo, 15.1% malo, 54.7% regular, 20.8% bueno y 0.0% muy bueno

Figura 2

Frecuencias de la variable Servicios Municipales



Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

La figura 2 nos muestra las frecuencias de la variable servicios municipales, donde habiendo encuestado a un total de 53 personas, distribuidos en 15 miembros del CCL y 38 miembros del Frente de Defensa de Mariscal Cáceres, la puntuación más alta la obtiene regular con 73.6%, seguido de Malo y Bueno con 9.4%, Muy malo con 7.5% y muy bueno con 0.0%.

Tabla 5

Frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	%
Aspectos técnicos	Muy malo	7	13.2%
	Malo	10	18.9%
	Regular	35	66.0%
	Bueno	1	1.9%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total	53	100.0%
Aspectos tangibles	Muy malo	5	9.4%
	Malo	7	13.2%
	Regular	40	75.5%
	Bueno	1	1.9%
	Muy bueno	0	0.0%
	Total	53	100.0%

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

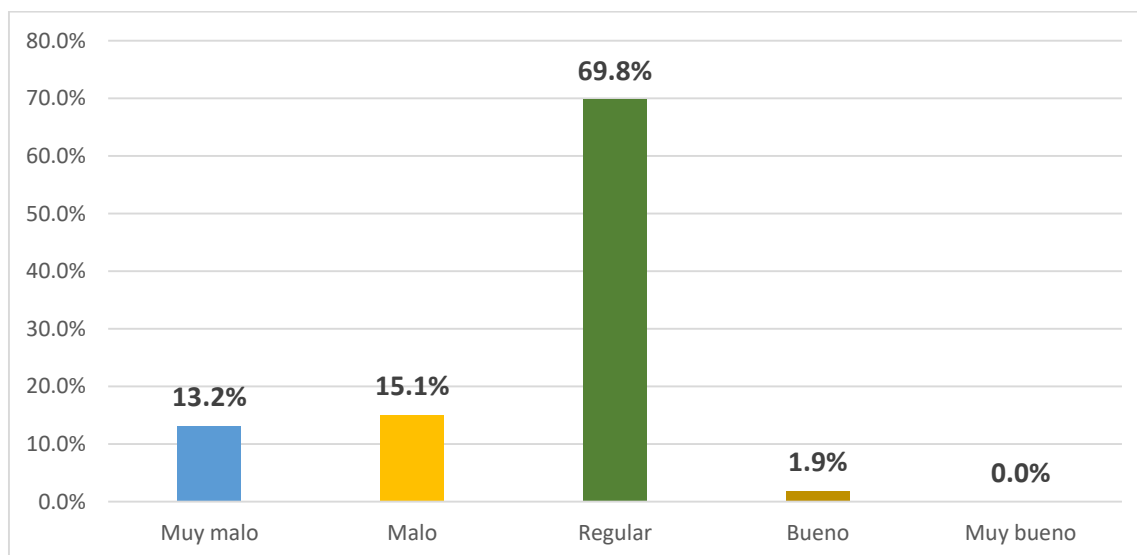
Los resultados que se evidencia en las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios muestran lo siguiente:

En la dimensión aspectos técnicos de 53 encuestados muy malo obtiene 13.2%, malo con 18.9%, Regular con 66.0%, bueno con 1.9% y muy bueno con 0.0%.

En la dimensión aspectos tangibles de 53 encuestados muy malo obtiene 9.4%, malo con 13.2%, Regular con 75.5%, bueno con 1.9% y muy bueno con 0.0%.

Figura 3

Frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios



Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

La figura 3 nos muestra las frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios, donde habiendo encuestado a un total de 53 personas, distribuidos en 15 miembros del CCL y 38 miembros del Frente de Defensa de Mariscal Cáceres, la puntuación más alta la obtiene regular con 69.8%, seguido de Malo con 15.1%, muy malo con 13.2%, bueno con 1.9%, y muy bueno con 0.0%.

4.2. Resultados correlacionales

Empezamos presentando la prueba de normalidad de las variables, que nos permitieron determinar la correspondencia o no a una curva de normalidad y sobre se estimó que tipo de estadístico aplicar

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Servicios municipales	,459	53	,000
D1: Limpieza pública	,389	53	,000
D2: Parques y Jardines	,359	53	,000
D3: Mercados	,337	53	,000
D4: Serenazgo	,337	53	,000
D5: Transporte público	,294	53	,000
V2 Satisfacción de los usuarios	,405	53	,000

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores expresados en la tabla 6 explicitan la prueba de normalidad para la variable servicios municipales y sus dimensiones, así como para la variable satisfacción de los usuarios, donde al haber tenido una muestra igual a 53 personas, cuyo valor es mayor que 50, se determinó que se debe aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde la significancia arroja un valor de 0.00 y el valor del estadístico con valores de 0.459 para V1:Servicios municipales, 0.389 para D1:Limpieza pública; 0.359 para D2: Parques y Jardines, 0.337 para D3: Mercados; 0.337 para Serenazgo, 0.294 para D5: Transporte público; y para V2: Satisfacción de los usuarios con 0.405.

Con los resultados obtenidos donde la significancia es menor que 0.05, pues el valor obtenido es igual 0.00 se determinó que la data no procede de una curva de normalidad, y por lo tanto se asume que la prueba corresponde a Rho de Spearman.

Tabla 7

Relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021

		Limpieza pública	Satisfacción de los usuarios
Limpieza pública	Rho de Spearman	1	,588
	Signif. Bilateral		,000
	N		53
Satisfacción de los usuarios	Rho de Spearman	,588	1
	Signif. bilateral	,000	
	N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que son explicitados en la tabla 7, indican la relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde se tiene que la significancia asume un valor de 0.000, lo que siendo $p < 0.05$, se constata la evidencia de correlación entre las variables, el valor del Rho Spearman que asume un valor de 0.588, determina que el nivel de la relación es positiva moderada

Tabla 8

Relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021

		Parques y jardines	Satisfacción de los usuarios
Parques y jardines	Rho de Spearman	1	,582
	Signif. Bilateral		,000
	N		53
Satisfacción de los usuarios	Rho de Spearman	,582	1
	Signif. bilateral	,000	
	N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que son explicitados en la tabla 8, indican la relación entre la prestación de los servicios municipales de parques jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde se tiene que la significancia asume un valor de 0.000, lo que siendo $p < 0.05$, se constata la evidencia de correlación entre las variables, el valor del Rho Spearman que asume un valor de 0.582, determina que el nivel de la relación es positiva moderada

Tabla 9

Relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021

		Mercados	Satisfacción de los usuarios
Mercados	Rho de Spearman	1	,515
	Signif. Bilateral		,000
	N		53
Satisfacción de los usuarios	Rho de Spearman	,515	1
	Signif. bilateral	,000	
	N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota: Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que son explicitados en la tabla 9, indican la relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde se tiene que la significancia asume un valor de 0.000, lo que siendo $p < 0.05$, se constata la evidencia de correlación entre las variables, el valor del Rho Spearman que asume un valor de 0.515, determina que el nivel de la relación es positiva moderada

Tabla 10

Relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021

		Transporte público	Satisfacción de los usuarios
Transporte público	Rho de Spearman	1	,548
	Signif. Bilateral		,000
	N		53
Satisfacción de los usuarios	Rho de Spearman	,548	1
	Signif. bilateral	,000	
	N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que son explicitados en la tabla 10, indican la relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde se tiene que la significancia asume un valor de 0.000, lo que siendo $p < 0.05$, se constata la evidencia de correlación entre las variables, el valor del Rho Spearman que asume un valor de 0.548, determina que el nivel de la relación es positiva moderada

Tabla 11

Relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.

		Satisfacción de	
		Serenazgo	los usuarios
Serenazgo	Rho de Spearman	1	,515
	Signif. Bilateral		,000
	N		53
Satisfacción de los usuarios	Rho de Spearman	,515	1
	Signif. bilateral	,000	
	N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que son explicitados en la tabla 11, indican la relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde se tiene que la significancia asume un valor de 0.000, lo que siendo $p < 0.05$, se constata la evidencia de correlación entre las variables, el valor del Rho Spearman que asume un valor de 0.515, determina que el nivel de la relación es positiva moderada

Tabla 12

Relación entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021

		Servicios municipales	Satisfacción de los usuarios
Servicios municipales	Rho de Spearman	1	,526
	Signif. Bilateral		,000
	N		53
Satisfacción de los usuarios	Rho de Spearman	,526	1
	Signif. bilateral	,000	
	N	53	53

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Valores obtenidos mediante aplicación de cuestionario a integrantes de la muestra

Los valores que son explicitados en la tabla 12, indican la relación entre los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde se tiene que la significancia asume un valor de 0.000, lo que siendo $p < 0.05$, se constata la evidencia de correlación entre las variables, el valor del Rho Spearman que asume un valor de 0.526, determina que el nivel de la relación es positiva moderada

V. Discusión

La relación observada entre la variable servicios municipales y la satisfacción de los usuarios al lograr un valor del estadístico de Rho de Spearman de 0.526, nos indica que esta es positiva moderada, lo que traduciendo al coeficiente de determinación se obtiene un valor de 0.2766, es decir que desde la perspectiva de los encuestados sólo el 27.66% de la satisfacción de los usuarios depende de las acciones que se ejecutan para brindar los servicios municipales, siendo estos valores en igual tendencia que lo manifestado por Gonzáles (2019), quien al referirse a la Municipalidad Distrital de Concepción – Junín indica que entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana hay correlación directa y significativa.

Desde una perspectiva de la gestión por procesos, es de entenderse que una adecuada prestación de los servicios municipales tendría una misma tendencia en la satisfacción de los usuarios, sin embargo al tener un nivel de correlación de 0.526 esta nos indica que no viene ocurriendo esta consideración, lo que se puede evidenciar en las diferencias valorativas de las variables, en donde la diferencia en la escala regular es de cerca de 4 puntos porcentuales, en la escala bueno de aproximadamente 7 puntos porcentuales, lo que implica que los elementos de la gestión de los servicios públicos no son conceptualizados de forma adecuada por la población como elementos de la calidad prestacional de los servicios que ofertan de donde se deriva la satisfacción del usuario.

Este nivel de no correspondencia de correlación alta pueda darse por las condiciones del involucramiento poblacional en la gestión municipal y el compromiso ciudadano para coberturar con sus tributos la sostenibilidad de los servicios públicos, en donde por lo general el vecino exige calidad del servicio pero no siempre tiene un mismo correlato con su nivel contributivo o por percepciones de no tener confianza en la gestión municipal en la administración correcta de los recursos, condición que se complementa con lo afirmado por Sánchez y López, M (2020) indican que la prestación de estos servicios, a la par de las restricciones presupuestales, la mayoría de las municipalidades en Latinoamérica, y con mayor énfasis en aquellas con poblaciones menores a 50 mil habitantes, tienen otras limitantes asociadas a la gestión propia de los servicios, como la deficiente

planificación, la no definición de estándares de calidad, la poca cultura tributaria de los vecinos para contribuir con los servicios

Desde el enfoque teórico que los servicios municipales corresponden a una obligación del Estado, y este caso de las municipalidades, no contar con una adecuada correspondencia entre las prestaciones que se ofertan y la satisfacción de los usuarios, conlleva a determinar que el rol público para la cobertura de las necesidades de la población no se ejecuta sobre los principios de la eficiencia productiva y tampoco se cubre los preceptos de la teoría de los servicios públicos enmarcado en el Estado de derecho, que Mirabal, Torres e Iglesias (2018) que en las prestaciones públicas el rol del Estado cambia de concepción en función de proteger los derechos de las personas, dejando su condición de poder de mando y se transforme en una cooperación hacia el ciudadano que asegure el cumplimiento del derecho que le asiste, ejerciendo su poder social, siendo las personas los destinatarios de los deberes del Estado.

Para el tema específico de la limpieza pública, al ser relacionado con la satisfacción de los usuarios obtiene una valoración de correlación positiva moderada de 0.588, y el valor de logro más alto lo obtiene regular con 66% y sólo un escaso 9.4% lo considera como bueno y 0.0% como muy bueno, implicando que las condiciones de este servicio municipal no son los adecuados desde el punto de vista de los componentes técnicos y tangibles de este servicio, y si bien existe una norma de la gestión de los residuos sólidos municipales y a su vez la norma de Gestión para la Calidad de los Servicios en el Sector Estatal, aprobada con Resolución N°004-2021-PCM/SGP, estos no están contribuyendo de manera eficiente a generar gobernanza apropiada y por ende la satisfacción de los usuarios.

Los componentes del servicio de limpieza, que no sólo implica la limpieza de las calles, sino el recojo de la basura de los domicilios de la población, para luego ser transportados mediante diferentes modalidades hasta un lugar de disposición final, son medidos en función de la cobertura, la frecuencia, los procesos técnicos del servicio, la sostenibilidad del servicio, la dotación logística y el cumplimiento de los estándares de calidad ambiental, al tener valoraciones positivas que no llega al 10% de los pobladores, tiene su correlato con una percepción de la eficiencia de las prestaciones que genera el Estado, lo que se complementa con lo afirmado por Monsiváis (2019) que dice que las ofertas con calidad y cumpliendo los parámetros

técnicos de los servicios públicos desde los paradigmas sociales que el Estado no es un buen gestor es una condicionante de percepción que los usuarios ya tienen predispuestos al momento de valorar un servicio público, el que se acrecienta si en la práctica esta es efectivamente no cumplida.

Desde la teoría del resultado o desempeño, que fundamenta que la calidad es resultado directo del desempeño de los elementos del servicio desde la visión de percibir el entorno por el usuario establecido por Brooks (2015), se puede inferir que las condiciones del desempeño del servicio en el caso de la limpieza pública son más rápidamente palpables pues los residuos sólidos al no ser recolectados, transportados y depositados en un lugar adecuado sus efectos negativos sobre el desenvolvimiento de las personas, de ahí que cualquier condición del proceso productivo no se cumpla con eficiencia estas se traducen de forma inmediata en la satisfacción del usuario, evidenciado en los resultados de la presente investigación.

En el caso de parques y jardines, los resultados indican que sólo un 11.3% valoran como bueno y 0.0% como muy bueno, y aproximadamente 1 de cada 4 indican que la gestión es mala y muy mala, y al tener un nivel de correlación con la satisfacción del usuario de 0.582, que es correlación positiva moderada, siendo estos valores similares a lo indicado por Taboada (2018) que indica que existe relación de significancia alta entre la administración de servicios públicos y satisfacción del usuario en el municipio de Amarilis -2018.

Desde nuestra perspectiva en el caso específico de los parques y jardines, este servicio no tiene mayor relevancia en la ciudad de Juanjui por los escasos parques que tiene, y las áreas verdes en las calles están determinados a pequeñas zonas verdes en algunas bermas de las calles o pequeños jardines a los costados de la calzada, a la que se suma la baja capacidad contributiva de la recaudación para este servicio y esta afirmación complementada con lo indicado por Gobena (2019) al indicar su teoría de las expectativas, sustenta que quienes hacen uso de un servicio establecen sus expectativas sobre los resultados del logro de cada característica del servicio demandado y la oferta explicitada por la entidad y su grado de importancia que es asignado al servicio.

Los parques y jardines desde la teoría de las expectativas de los usuarios al ser estos considerados con una valoración regular, es de precisar que los atributos

que conforman esta dimensión que son la calidad ornamental, la asignación presupuestal, el número y área de los parques, la sostenibilidad del servicio y la participación ciudadana en su cuidado, los cuales desde la percepción de los encuestados no son ejecutados de forma eficiente como parte de la administración municipal, y que guarda correlato con la información que se tiene que el plan para el desarrollo urbano de la ciudad no se encuentra actualizado, y los parámetros relacionados a los parques y jardines no tienen indicadores de gestión ni metas concretas por cumplir, no teniendo estos resultados correspondencia con la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021) que indica que, los hilos que conducen a definir la satisfacción de los servicios en el sector público, son aquellas características mensurables que se hallan presentes en el momento de proveer los servicios que generan impacto de forma directa en la satisfacción de los requerimientos y necesidades de las ciudadanos y engloban los aspectos de naturaleza técnica y componentes intangibles, siendo estas características modificadas o incrementadas de acuerdo con las necesidades de la institución.

Para el servicio de transporte público, este obtiene una valoración de bueno de 20.8%, 0.0% para muy bueno, la malo con 15.1% y muy malo con 9.4%, lo que nos indica que para cerca de 2/3 de los encuestados, esta no tiene una gestión adecuada, aun cuando esta tiene la más alta valoración positiva de todos los servicios públicos, quizá porque muchos de estos servicios no lo relacionan directamente con la gestión municipal sino con otras dependencias que atañen al sector transportes, siendo esta valoración ligeramente inferior a lo indicado por Casiano y Cueva (2020) que dice, los pobladores de la urbe chachapoyana valoran la prestación y los atributos de los servicios de la municipales de forma negativa con un nivel de 30.98%.

Los elementos que conforman el servicio público que son las capacitaciones en seguridad vial, la señalización de calles, la semaforización, la ubicación de paraderos y terminales terrestres, al igual que para los otros servicios analizados al tener valoraciones en un nivel regular, implica que los factores inherentes al sistema administrativo como la planeación, la ejecución de las acciones y los procesos de control para este servicio no se ejecutan desde los modelos que promueve la gestión pública por resultados, no cumpliéndose lo indicado por la PCM (2021) que

afirma que, desde la norma técnica para la gestión de calidad de los servicios públicos, son los niveles de conformidad que atribuyen los usuarios de los servicios sobre la efectividad y eficiencia que generalmente están tipificados en estándares técnicos o factores socioculturales. (PCM, 2021).

Sobre el nivel de correlación de la dimensión transporte público con la satisfacción del usuario al alcanzar un valor del Rho de Spearman de 0.548, esta es débil, por tanto las actuaciones para la prestación del servicio no tienen un correlato alto con la satisfacción, siendo este valor similar a lo indicado por Chunga (2018), que afirma, la calidad de los servicios públicos influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay, con un Rho de Spearman de 0.617.

En lo referido al servicio de mercado al ser relacionado con la satisfacción de los usuarios obtiene un valor de 0.515 con el Rho de Spearman, pero las valoraciones del logro de este servicio obtienen el 52.8% respondieron que es regular, el 45.3% es malo y muy malo y el 1.9% es bueno y muy bueno, siendo estos valores muy similares a lo indicado por Zela (2020) quien afirma que, en la en las municipalidades provinciales de la región Puno, la prestación de los bienes y servicios, no tienen la eficiencia adecuada, siendo para el servicio de mercados de regular en 56% en promedio.

Los indicadores que evalúan el desempeño del servicio de mercados que son las facilidades para el abastecimiento de los comerciantes, el control de pesas y medidas, la limpieza del establecimiento, la contribución y la capacidad organizativa de los comerciantes, al tener una valoración bueno de 1.9% y muy bueno de 0.0%, indica que prácticamente para el 100% de los vecinos los estándares de este servicio no se cumplen, y por tanto alejados de los preceptos detallados por Kansara (2020) que dice que, las prestaciones públicas son el conjunto de acciones que supone un nivel de exigibilidad por los ciudadanos para lograr satisfacer sus intereses, por lo general sustentado en necesidades colectivas, que ejercen las entidades públicas como parte de su rol funcional, amparado por el marco legal

Para los servicios del serenazgo, la valoración bueno alcanza un valor de tan solo 1.9%, muy malo con 0.0% y malo y muy malo con 43.4%, y el restando lo cataloga como regular, y la relación con la satisfacción de los usuarios muestra un

valor del Rho de Spearman de 0.515, teniendo la misma racionalidad que para los otros servicios que los procesos para prestar los servicios no son los adecuados lo que genera un bajo nivel de satisfacción, cuyos valores son inferiores a lo indicado por Carlos (2018), que mediante la correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.778, concluyendo que existe una correspondencia entre el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital.

Para los atributos que conforman el servicio de serenazgo que son la cobertura, la capacidad de respuesta y la sostenibilidad del servicio, al tener valores bajos de satisfacción, esto indica que no se atienden de forma adecuada las denuncia sobre delincuencia e inseguridad ciudadana, y en lo referido a la sostenibilidad del servicio los vecinos no aportan lo suficiente para la cobertura del servicio, en donde en este caso, no solo es una responsabilidad directa de la entidad, sino que es compartida con los usuarios al no contribuir con los pagos del servicio, siendo esta afirmación complementada con lo afirmado por Alfaro (2016) que menciona que, para muchas municipalidades los servicios municipales se cubren con recursos ordinarios y no con los recursos de las contribuciones de los vecinos, asumiendo compromisos de pago de personal para que puedan funcionar estos servicios, tal como ocurre en servicios como el serenazgo por ejemplo.

En el caso específico del serenazgo, quizá debido a que el servicio de seguridad ciudadana le compete como ente rector a la Policía Nacional del Perú, sin embargo la ciudadanía exige a ambas entidades un máximo de eficiencia, siendo esto complementado por Morán (2020) los resultados no siempre son evidenciados en la realidad, debido a que las necesidades de los vecinos se ven desbordadas por la capacidad operativa, el mismo que es muy común en servicios de limpieza pública, agua y saneamiento y seguridad, debido a la baja suficiencia financiera, debido a que tienen una alta dependencia de transferencias del nivel central y las tarifas cobradas por los servicios no cubren, en muchos casos el 50%.

Para la variable satisfacción del usuario, que logra valores de regular para los aspectos técnicos con una puntuación de 66.0% y de 75.5% para los aspectos intangibles, y para la variable en su conjunto 69.8%, y sólo un escaso 1.9% lo considera como bueno y muy bueno, resultados que nos permiten inferir que si bien esta condición de satisfacción no genera en la actualidad niveles de conflictividad con las autoridades municipales y la gestión de la municipalidad en general, es

porque estos servicios tienen atributos de calidad que minimizan esta condición, aun cuando no se estén cumpliendo a cabalidad los estándares de la calidad de los servicios de acuerdo a las normas técnicas establecidas por la PCM.

Se puede afirmar que las condiciones de satisfacción observados en la investigación sobre los servicios municipales aun con las deficiencias que presenta, esta se da porque sus premisas valorativas del servicio público en otras dependencias del Estado son iguales o aún peores, lo que hace que su conducta no escala a insatisfacciones que generen conflictos, esto basado en la Teoría de la asignación causal, donde Johnson, Anderson y Fornel (2015) indican, quien usa un servicio genera su propio concepto del resultado que espera bajo criterios valorativos de obtener el logro o fracaso, originándose la satisfacción del servicio en las actividades que predetermina al interno de raciocinio cognitivo con las externalidades como, las dificultades para el acceso al servicio, la existencia de otras personas o la casualidad

VI. Conclusiones

1. Existe relación significativa positiva moderada entre la prestación de los servicios municipales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.526, donde el nivel de los servicios públicos es regular con 73.6% y el nivel de la satisfacción de los usuarios es regular con 69.8%
2. Existe relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.588 y el nivel de los servicios de limpieza pública es regular con 66.0%.
3. Existe relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.582 y el nivel de los servicios de parques y jardines es regular con 64.2%.
4. Existe relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.515 y el nivel de los servicios de mercados es regular con 52.8%.
5. Existe relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.548 y el nivel de los servicios de transporte público es regular con 54.7%.
6. Existe relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021, donde el Rho de Spearman asume un valor de 0.515 y el nivel de los servicios de serenazgo es regular con 54.7%.

VII. Recomendaciones

1. Desarrollar investigaciones para definir de forma diferenciada los niveles de satisfacción de los usuarios para cada uno de los servicios municipales, efectuándolo para diversos tipos de municipalidades de acuerdo a la clasificación dispuesta por el DS N° 015-2014-EF que hace referencia al tamaño poblacional de las municipalidades.
2. A implementar investigaciones sobre indicadores de gestión de servicios municipales de limpieza pública desde una perspectiva de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, diferenciados por procesos productivos, por eficacia, eficiencia y economía, alineados al Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024, aprobado mediante RM N° 191-2016-MINAM.
3. A generar investigación sobre la gestión de parques y jardines asociados a los planes de desarrollo urbano como factor de calidad de vida de los ciudadanos, definiendo indicadores de contribución al ornato, al valor de los predios, aporte al confort térmico y la capacidad contributiva de los vecinos.
4. Al desarrollar investigaciones en temas de estándares de calidad ambiental en la gestión de los mercados y la mejora de la calidad de atención desde la perspectiva del ciudadano, desde la perspectiva establecido por el Reglamento Sanidad para el Funcionamiento de Mercados de Abastos – R.M. 282- 2003/ SA/DM.
5. Al implementar investigación sobre los servicios de transporte público y su relación con la siniestralidad de accidentes en las zonas urbanas, como una modalidad de resaltar la importancia estos servicios en el desenvolvimiento del tránsito en las ciudades.
6. A desarrollar investigaciones sobre la actuación del serenazgo y su impacto para disminuir la inseguridad ciudadana que permita a la población a involucrarse mucho más en la seguridad ciudadana, teniendo evaluando indicadores como la capacidad de respuesta, la cobertura de los servicios y el nivel contributivo de los usuarios.

Referencias

- Alfaro, J. (2016). *Administración Municipal*. Lima, Perú: Centro de estudios Gubernamentales
- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Buendía, P (2018). *Public Works Management and Control Processes*. NY. USA Inter-American Development Bank
- Carlos, S. (2018). *Calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo, 2018, (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)*, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28836>
- Carpio, M. (2019). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Casiano, D.A. y Cueva, E (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas, 2019. Revista Academo, 7 (2) 26-41. Paraguay.* <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Chavarría, J. (2015). *La Atención a los Usuarios en el Perú*. (1^{ra}. Edic.). Perú: El Bosque
- Chueca, P (2018). *The Public Works Administration*. Bogotá, Colombia. Inter-American Development Bank.
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, (Tesis de maestría, Universidad Nacional Faustina Sánchez Carrión- huacho)* <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2152>

- CONCYTEC (2016). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica* - *Reglamento RENACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Congreso de la República del Perú. (2002, 17 de julio). Ley N° 27783 de 2002. *Ley de bases de la descentralización*. Diario Oficial El Peruano
- Congreso de la República del Perú. (2003, 27 de mayo). Ley N° 27972 de 2003. *Ley orgánica de municipalidades*. Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República del Perú. (2021, 22 de julio). Ley N° 31297 de 2021. *Ley del servicio de serenazgo municipal*. Diario Oficial El Peruano
- Constitución Política del Perú (29 de diciembre de 1993). Diario Oficial El Peruano.
- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422.
<https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>
- Giraldes, O. (2017). *Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas*. Lima. Perú. Fondo Editorial del Congreso de la República
- Gimeno, J. M. (2017). La remunicipalización de servicios públicos locales: la necesaria depuración de conceptos y los condicionantes jurídicos desde la óptica del derecho europeo”, en *Cuadernos de Derecho Local*, 43, pp. 31-78. <https://1library.co/document/y80kkg5q-la-remunicipalizacion-de-los-servicios-publicos-locales.html>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1).
<https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Gonzales, J. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú*, (Tesis de maestría, universidad nacional del centro del Perú) <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5842>
- Gordillo, A. (2019). *Tratado de Derecho Administrativo Municipal*. Lima. Perú: Ediciones Ara.
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit Oxford.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México. D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Husted, C y Reinecke, N (2019) Improving public-sector. USA: Inter-American Development Bank. https://www.iadb.org/en/projects/Improving_public-sector
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y administración, 60(1), 229-260.
- Idrovo, R.R., Allauca, M., & Chang, L. B. (2020). Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. Polo del Conocimiento, 5(10), 118–133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>
- Imai, M. (2015). *Implementation of quality systems*. USA: Gemba editions. <https://www.amazon.com/Gemba-Walks-Expanded-2nd-Womack/dp/193410938X>
- Inter-American Development Bank -IDB (2017). Tax Policy and Administration. USA: IDB-INDES. Disponible en: <https://www.iadb.org/es/reforma-modernizacion-del-estado/politica-y-gestion-fiscal>
- Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C (2015). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework. Chicago. USA: SC Johnson College of Business
- Kansara, S. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. International Journal of Productivity and Quality Management, 29(1), 94. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104525>
- Lampard, K (2016). The Quality of the work in the World of Public Construction. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America. https://www.telegraph.co.uk/quality_work_public/u136s.en.
- Little, T. (2013). The Oxford Handbook of Quantitative Methods, Vol. 1: Foundations. Oxford University Press. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.001.0001/oxfordhb-9780199934874>
- Machín, MM., Sánchez, B.S.; y López, M (2020) Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. Revista. Economía. y Desarrollo, vol.163 N°1. La Habana.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002

- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mejías, A. A., Manrique. S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekewini Municipality within the Customer Service Centres. *Journal of Social Sciences*, 47(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2014,17 de Enero). Supremo N°015-2014-EF. *Aprueban los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal del año 2014*. Diario Oficial El Peruano.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015) Manuales para la mejora de los servicios públicos: Manual N°2: Atención al usuario (2da. edic) Perú: Dirección General de Política de Ingresos Públicos.
- Ministerio de Salud.(2003,27 de junio). Resolución Ministerial N° 282-2003-SA/DM. *Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abasto*. Diario Oficial el Peruano.
- Ministerio del Ambiente.(2016,27 de julio). Resolución ministerial N° 191-2016-MINAM. Aprueban el "*Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PLANRES 2016-2024*". Diario Oficial el Peruano.
- Mirabal, Y., Torres, C. C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*, 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región Y Sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>

- Morán, J.C., y Aybar, F.J (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista. Economía Institucional*, 22 (43). <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Pastor. E. (2015). Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain. *Convergencia*, 22(68), 229–257. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200229
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021, 23 de abril). Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Diario Oficial El Peruano.
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E. & Ramírez, H. (2020). La prestación del servicio de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú
- Reyna, L.M. y Ventura, K. (2018). Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar. Instituto de Investigaciones Jurídica de la UNAM. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Saavedra, V (2016). *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Salinas, M. (2017). *La Gestión Administrativa del Estado*. Lima. Perú: Instituto Pacífico.
- Stadler, F. (2011). *El Círculo de Viena. Empirismo lógico, ciencia, cultura y política*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52–63. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>

- Taboada, W. (2018). Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, (Tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26430>
- Valencia, V. Cruz, S. y Ospino, O (2018). Aplicación del modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios en los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena. <https://doi.org/10.17981/ingecuc.14.2.2018.02>
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias Colombia. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2656>.
- Yela, P. (2018). Gestión Pública por Resultados. Lima. Perú: Editorial Mundo Nuevo.
- Yovera, C. y Rodríguez. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Zela, C. (2020) Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región puno – 2019 (Tesis de maestría , Universidad Nacional del Altiplano, Puno) http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

ANEXOS

Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.	Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	Variable 1 Servicios Municipales	1. Limpieza pública 2. Parques y jardines 3. Mercados 4. Transporte público y circulación 5. Serenazgo	1. Cobertura	Método: Cuantitativo Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental-transversal Población: 53 miembros del CCI y frente de defensa Muestra censal : 53 miembros
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS			2. Frecuencia	
1. ¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de limpieza pública y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021			3. Procesos técnicos del servicio	
¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	: Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de parques y jardines y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021			4. Sostenibilidad del servicio	
¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de mercados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021			5. Dotación logística	
			6. Estándares de calidad ambiental			
			7. Calidad ornamental			
			8. Asignación presupuestal			
			9. Número de parques			
			10. Área de parques			
			11. Sostenibilidad del servicio			
			12. Participación ciudadana			
			13. Facilidades para abastecimiento a comerciantes			
			14. Control de pesas y medidas			
			15. Normas sanitarias			
			16. Limpieza			
			17. Contribución de comerciantes			
			18. Capacidad organizativa de comerciantes			
			19. Cobertura			
			20. Capacidad de respuesta			
			21. Sostenibilidad del servicio			
			22. Capacitaciones en seguridad vial			
			23. Señalización de calles			
			24. Semaforización			
			25. Ubicación de paraderos			
			26. Ubicación de terminales terrestres			
¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de transporte público y circulación y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	Variable 2 Satisfacción del usuario	1. Aspectos técnicos 2. Aspectos intangibles	1. Solvencia profesional de responsables del servicio	
¿Cuál es la relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar la relación entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021	Existe relación directa entre la prestación de los servicios municipales de serenazgo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.			2. Gestión enfocada a las necesidades ciudadanas	
					3. Implementación de buenas prácticas de atención	
					4. Transparencia en la información	
					5. Calidad de información entregada	
					6. Comunicación asertiva	
					7. Calidez de atención	
					8. Fidelidad	
					9. Confianza	
					10. Equidad	
					11. Trato igualitario	

Anexo B

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION					
Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021					
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Servicios Municipales	Actividades que ejecutan las municipalidades para coberturar servicios de interés de los vecinos de su jurisdicción (Gordillo, 2019).	Valoración de los servicios municipales de limpieza pública, parques y jardines, mercados, serenazgo y transporte público y circulación, que presta la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, evaluados mediante una encuesta a los usuarios. según Little (2013).	Limpieza publica	Cobertura	1 = Muy malc 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno
				Frecuencia	
				Procesos técnicos del servicio	
				Sostenibilidad del servicio	
				Dotación logística	
			Parques y jardines	Estándares de calidad ambiental	
				Calidad ornamental	
				Asignación presupuestal	
				Número de parques	
				Área de parques	
			Mercados	Sostenibilidad del servicio	
				Participación ciudadana	
				Facilidades para abastecimiento a comerciantes	
				Control de pesas y medidas	
				Normas sanitarias	
			Serenazgo	Limpieza	
				Contribución de comerciantes	
				Capacidad organizativa de comerciantes	
				Cobertura	
				Capacidad de respuesta	
Transporte público y circulación	Sostenibilidad del servicio				
	Capacitaciones en seguridad vial				
	Señalización de calles				
	Semaforización				
	Ubicación de paraderos				
Satisfacción del usuario	La satisfacción de los servicios municipales es entendida como la cobertura de las demandas a partir de los servicios que se brindan, que tienen los vecinos en función de sus expectativas, que es expresada en nivel de gobernanza y en la inexistencia de conflictividad social (MEF, 2015).	Valoración de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, desde los aspectos técnicos e intangibles, medidos mediante una encuesta, según Little (2013).	Aspectos técnicos	Solvencia profesional de responsables del servicio	1 = Muy malc 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno
				Gestión enfocada a las necesidades ciudadanas	
				Implementación de buenas prácticas de atención	
				Transparencia en la información	
				Calidad de información entregada	
			Aspectos intangibles	Comunicación asertiva	
				Calidez de atención	
				Fidelidad	
				Confianza	
				Equidad	
Trato igualitario					

Anexo C

Instrumentos de colección de datos.

Cuestionario: Servicios municipales

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer aspectos relacionados a los servicios municipales en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Ítem	Dimensión / Indicador	Alternativas de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Limpieza pública					
1	¿Cuál es su valoración de la cobertura de la limpieza pública que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					

2	¿Cuál es su valoración de la frecuencia de la limpieza pública que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
3	¿Cuál es su valoración de los procesos técnicos del servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
4	¿Cuál es su valoración de la sostenibilidad del servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
5	¿Cuál es su valoración de la dotación logística de la limpieza pública que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
6	¿Cuál es su valoración de los estándares de calidad ambiental de la limpieza pública que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
	Dimensión: Parques y jardines					
7	¿Cuál es su valoración de la calidad ornamental de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
8	¿Cuál es su valoración de la asignación presupuestal de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
9	¿Cuál es su valoración del número de parques en la ciudad de Juanjui?					
10	¿Cuál es su valoración del área de parques en la ciudad de Juanjui?					
11	¿Cuál es su valoración de la sostenibilidad del servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
12	¿Cuál es su valoración de la participación ciudadana en parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
	Dimensión: Mercados					
13	¿Cuál es su valoración de las facilidades para abastecimiento a comerciantes en los mercados de la ciudad de Juanjui?					
14	¿Cuál es su valoración del control de pesas y medidas en los mercados de la ciudad de Juanjui?					
15	¿Cuál es su valoración del cumplimiento de normas sanitarias en los mercados de la ciudad de Juanjui?					
16	¿Cuál es su valoración de la limpieza en los mercados de la ciudad de Juanjui?					
17	¿Cuál es valoración de la contribución de comerciantes al mantenimiento de los mercados de la ciudad de Juanjui?					
18	¿Cuál es su valoración de la capacidad organizativa de comerciantes en los mercados de la ciudad de Juanjui?					
	Dimensión: Serenazgo					
19	¿Cuál es su valoración de la cobertura del serenazgo en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
20	¿Cuál es la capacidad de respuesta del serenazgo en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					

21	¿Cuál es la valoración de la sostenibilidad del servicio de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
	Dimensión: Transporte público					
22	¿Cuál es su valoración de las capacitaciones en seguridad vial que brinda la Municipalidad Provincial Mariscal Cáceres?					
23	¿Cuál es su valoración de la señalización de calles en la ciudad de Juanjui?					
24	¿Cuál es su valoración de la semaforización en la ciudad de Juanjui?					
25	¿Cuál es su valoración de la ubicación de paraderos para transporte público en la Ciudad de Juanjui?					
26	¿Cuál es su valoración de los terminales terrestres en la Ciudad de Juanjui?					

Anexo D

Instrumentos de colección de datos.

Cuestionario: Satisfacción de usuarios

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer aspectos relacionados a la satisfacción de usuarios en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Ítems	Dimensión / Indicador	Alternativas de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Aspectos técnicos					
1	¿Cuál es grado de satisfacción de la solvencia profesional de responsables de los servicios en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					

2	¿Cuál es grado de satisfacción de la gestión enfocada a las necesidades ciudadanas en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
3	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la implementación de buenas prácticas de atención en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
4	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la transparencia en la información en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
5	¿Cuál es su grado de satisfacción de la calidad de información entregada por la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
	Dimensión: Aspectos intangibles					
6	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la comunicación asertiva durante la atención en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
7	¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a la calidez de atención en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
8	¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a la fidelidad en la prestación de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
9	¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a la Confianza en la prestación de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
10	¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto a la equidad durante la prestación de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					
11	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al trato igualitario durante la prestación de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres?					

Anexo E



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIOS MUNICIPALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
LIMPIEZA PUBLICA								
1	Cobertura / 1	X		X		X		Ninguna " " "
2	Frecuencia / 2	X		X		X		
3	Procesos técnicos del servicio / 3	X		X		X		
4	Sostenibilidad del servicio / 4	X		X		X		
5	Dotación logística / 5	X		X		X		
6	Estándares de calidad ambiental / 6							
PARQUES Y JARDINES								
7	Calidad ornamental / 7	X		X		X		Ninguna " " " "
8	Asignación presupuestal / 8	X		X		X		
9	Número de parques / 9	X		X		X		
10	Área de parques / 10	X		X		X		
11	Sostenibilidad del servicio / 11	X		X		X		
12	Participación ciudadana / 12	X		X		X		
MERCADOS								
13	Facilidades para abastecimiento a comerciantes / 13	X		X		X		Ninguna " " " "
14	Control de pesas y medidas / 14	X		X		X		
15	Normas sanitarias / 15	X		X		X		
16	Limpieza / 16	X		X		X		
17	Contribución de comerciantes / 17	X		X		X		
18	Capacidad organizativa de comerciantes / 18	X		X		X		
SERENAZGO								
19	Cobertura / 19	X		X		X		Ninguna " "
20	Capacidad de respuesta / 20	X		X		X		
21	Sostenibilidad del servicio / 21	X		X		X		
TRANSPORTE PUBLICO Y CIRCULACION								
22	Capacitaciones en seguridad vial / 22	X		X		X		Ninguna " " " "
23	Señalización de calles / 23	X		X		X		
24	Semaforización / 24	X		X		X		
25	Definición de paraderos / 25	X		X		X		
26	Definición de terminales terrestres / 26	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia del Instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Luis Alberto Pretell Paredes DNI: 0112030

Especialidad del validador: Gerencia Social

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

2021 de Octubre del 2021.



Ing. Luis Alberto Pretell Paredes

MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ASPECTOS TECNICOS							
1	Solvencia profesional de responsables del servicio / 1	X		X		X		Ninguna
2	Gestión enfocada a las necesidades ciudadanas / 2	X		X		X		"
3	Implementación de buenas prácticas de atención / 3	X		X		X		"
4	Transparencia en la información / 4	X		X		X		"
5	Calidad de información entregada / 5	X		X		X		"
	ASPECTOS INTANGIBLES							
6	Comunicación asertiva / 6	X		X		X		Ninguna
7	Calidez de atención / 7	X		X		X		"
8	Fidelidad y confianza / 8	X		X		X		"
9	Fiabilidad / 9	X		X		X		"
10	Equidad e igualdad / 10	X		X		X		"
11	Trato igualitario / 11	X		X		X		"

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia del instrumentoOpinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Luis Alberto Pretell Paredes DNI: 01120300Especialidad del validador: Gerencia Social¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.*Nota:* Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.Tecapote de Octubre del 2021.Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIOS MUNICIPALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	LIMPIEZA PUBLICA							Ninguna
1	Cobertura / 1	X		X		X		"
2	Frecuencia / 2	X		X		X		"
3	Procesos técnicos del servicio / 3	X		X		X		"
4	Sostenibilidad del servicio / 4	X		X		X		"
5	Dotación logística / 5	X		X		X		"
6	Estándares de calidad ambiental / 6	X		X				
	PARQUES Y JARDINES							Ninguna
7	Calidad ornamental / 7	X		X		X		"
8	Asignación presupuestal / 8	X		X		X		"
9	Número de parques / 9	X		X		X		"
10	Área de parques / 10	X		X		X		"
11	Sostenibilidad del servicio / 11	X		X		X		"
12	Participación ciudadana / 12	X		X				
	MERCADOS							Ninguna
13	Facilidades para abastecimiento a comerciantes / 13	X		X		X		"
14	Control de pesas y medidas / 14	X		X		X		"
15	Normas sanitarias / 15	X		X		X		"
16	Limpieza / 16	X		X		X		"
17	Contribución de comerciantes / 17	X		X		X		"
18	Capacidad organizativa de comerciantes / 18	X		X		X		"
	SERENAZGO							Ninguna
19	Cobertura / 19	X		X		X		"
20	Capacidad de respuesta / 20	X		X		X		"
21	Sostenibilidad del servicio / 21	X		X		X		"
	TRANSPORTE PUBLICO Y CIRCULACION							Ninguna
22	Capacitaciones en seguridad vial / 22	X		X		X		"
23	Señalización de calles / 23	X		X		X		"
24	Semaforización / 24	X		X		X		"
25	Definición de paraderos / 25	X		X		X		"
26	Definición de terminales terrestres / 26	X		X		X		"

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Instrumento válido para su aplicación*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Gina García Valles.....

DNI: 42694478

Especialidad del validador: Maestros en Gestión Pública.....


12 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CPCG Gina García Valles
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
CPSM N° 19-1129

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ASPECTOS TECNICOS								
1	Solvencia profesional de responsables del servicio / 1	X		X		X		Ninguna
2	Gestión enfocada a las necesidades ciudadanas / 2	X		X		X		"
3	Implementación de buenas prácticas de atención / 3	X		X		X		"
4	Transparencia en la información / 4	X		X		X		"
5	Calidad de información entregada / 5	X		X		X		"
ASPECTOS INTANGIBLES								
6	Comunicación asertiva / 6	X		X		X		Ninguna
7	Calidez de atención / 7	X		X		X		"
8	Fidelidad y confianza / 8	X		X		X		"
9	Fiabilidad / 9	X		X		X		"
10	Equidad e igualdad / 10	X		X		X		"
11	Trato igualitario / 11	X		X		X		"

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Instrumento válido para su aplicación*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Gina Valles García* DNI: *42694478*.....

Especialidad del validador: *Magister en Gestión Pública*.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

R...... de *octubre*..... del 2021.


 CPCC. Gina García Valles
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
 CCPSM N° 19 - 1129

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARGO



Solicito: Autorización para el uso del nombre de la "Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres" y para la aplicación de instrumentos de recolección de datos para trabajo de investigación

Señor:
Víctor Raúl López Escudero
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres

Atención.
C.P.C Juan Carlos Ruíz Vela
Gerente Municipal


Presente.

Por medio de la presente, tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y presentarme, Segundo Javier Olaya Ojeda, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte, identificado con DNI N° 02851052 y código de alumno N° 7002489975, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis): "**Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021**".

En ese sentido, solicito a vuestro despacho, se me conceda la autorización para utilizar el nombre de la "Municipalidad provincial de Mariscal Cáceres" y las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos en la institución que usted representa, a fin de poder desarrollar mi trabajo de investigación.

A la espera de su autorización, quedo de Ud.

Juanjui, 26 de Octubre de 2021


.....
Segundo Javier Olaya Ojeda
DNI N° 02851052

Anexo G



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	RUC: 20178680049.
Alcalde : Víctor Raúl López Escudero	
Gerente Municipal : Juan Carlos Ruíz Vela	DNI: 09403169

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación :	
Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Segundo Javier Olaya Ojeda	02851052

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Juanjui, 10 de Noviembre de 2021.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
MARISCAL CÁCERES - JUANJUI
C.P.C.C. M.B.A. Juan Carlos Ruíz Vela
GERENTE MUNICIPAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo- Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Base de datos cuestionario (1) - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

X58

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	A		
1		Servicios municipales																								Satisfacción de los usuarios															
2	Encuestado	Limpieza pública					Parques y jardines					Mercados					Serenazgo					Transporte público					Aspectos técnicos					Aspectos tangibles									
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37			
34	31	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
35	32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	34	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
38	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	36	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
40	37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
41	38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	39	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	40	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	41	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
45	42	1	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
46	43	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
47	44	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3
48	45	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	1	3	1	3	3	2	3	2	2	4	1	2	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	46	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	1	4	1	3	3	2	3	4	3	4	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
50	47	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	1	3	2	2	2	4	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
51	48	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
52	49	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
53	50	1	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	1	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	1	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4
54	51	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	1	2	3	3	3	4	4	4	1	1	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
55	52	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
56	53	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2

Hoja1

Listo

Escribe aquí para buscar

17°C 06:52 19/12/2021

Anexo I

Declaratoria de Originalidad del Autor

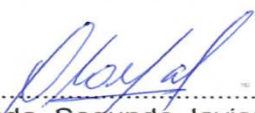
Yo, Olaya Ojeda Segundo Javier, egresado de la Escuela de posgrado / Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Sede Lima Norte), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

"Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Juanjuí, 27 de diciembre de 2021.



Olaya Ojeda, Segundo Javier
DNI: 02851052
ORCID: 0000-0001-9562-9001

Anexo J

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Olaya Ojeda Segundo Javier, identificado con DNI N° 02851052, egresado de la Escuela de posgrado / Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:

“Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021”

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Juanjui, 27 de diciembre de 2021.


.....
Olaya Ojeda Segundo Javier
DNI: 02851052
ORCID: 0000-0001-9562-9001