



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA**

**EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en  
la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Guerra Gonzales, Miluzka Janina (orcid.org/0000-0002-6935-4224)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallan Ivo Martin (orcid.org/0000-00015490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

A Dios por su bendición y ser mi guía, a mi amado hijo Sebastian y Fabrizio, por ser mi mayor motivación para seguir logrando cada uno de mis metas y a mis querido padres.

Miluzka

## **Agradecimiento**

Al Mg Ivo Martín Encomenderos Bancallan, patrocinador del presente trabajo de tesis, por su permanente apoyo en bien del desarrollo regional, nacional e internacional.

A toda la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo, por sus esfuerzos en bien de la orientación y bienestar de la educación universitaria.

A todas aquellas personas que de una u otra manera aportaron sus conocimientos, valores y respeto, para la culminación del trabajo de investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables, operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5. Procedimiento.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla1: Gestión de servicios públicos .....	22
Tabla2: Satisfacción del Usuario .....	24
Tabla 3: Prueba de normalidad .....	26
Tabla 4: Correlación .....	27

## Índice de figura

Figura 1. No presenta

## Resumen

El estudio, buscó determinar la relación entre las variables, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional con un diseño no experimental, la muestra fue de 294 usuarios, se aplicó como instrumento un cuestionario. La investigación llegó a concluir que, la gestión de servicios públicos se viene desarrollando de forma regular, en cuanto a los servicios básicos con un (49%), eficiente (33%) y deficiente (18%), incluso se logró percibir que los servicios de educación se ha ejecutado de forma regular (46%), señalan que la institución implementa programas sociales, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población, además acerca de los servicios complementarios, se obtuvo una calificación de (45%) regular, (37%) eficiente y (18%) deficiente, pues la institución destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles; así mismo, se logró identificar que el nivel de satisfacción del usuario es regular, pues la calidad funcional percibida obtuvo una calificación (47%) medio, (36%) alto, y (17%) bajo, pues de acuerdo a los encuestados, el personal soluciona adecuadamente las quejas e inconvenientes que se susciten en la institución, de igual modo el nivel de confianza de los usuarios es medio (47%), alto (41%) y bajo (13%).

Palabras claves: Servicios públicos, gestión municipal, satisfacción del usuario

## **Abstract**

The study called, sought to determine the relationship between the variables, was managed under a type of descriptive correlational research with a design non-experimental, the sample consisted of 294 users, to which a questionnaire was applied. The investigation concluded that: the management of public services has been developing on a regular basis, in terms of basic services, the trend is regular (49%), efficient (33%) and deficient (18%), and even managed to perceive that the education service has been executed on a regular basis (46%), respondents point out that the institution implements social programs, in order to improve the quality of life of the population, as well as complementary services, obtained a rating of (45%) regular, (37%) efficient and (18%) deficient, since the institution allocates budget for the improvement and maintenance of the streets; however, it was possible to identify that the level of user satisfaction is regular, also the perceived functional quality obtained a medium (47%) high, (36%) high, and (17%) low rating, because according to respondents, the staff adequately solves the complaints and inconveniences that arise in the institution, in the same way the level of trust of the users is medium (47%), high (41%) and low (13%).

**Keywords:** Public services, municipal management, user satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

En la época moderna, la calidad del servicio público que prestan los municipios y el agrado de sus beneficiarios se han convertido en preocupaciones cruciales de la sociedad. Esto ante el descontento generalizado expresado por la población debido a temas como la inseguridad ciudadana, la falta de aseo público y la ausencia de programas de bienestar social. Estos desafíos se han generalizado en varios países del mundo y se ven agravados por una gestión inadecuada por parte de los gobiernos locales, que a menudo carecen de la actitud, las estrategias y las herramientas necesarias para abordar estos obstáculos.

El bienestar de las personas está intrínsecamente ligado a su entorno de vida, que debe atender a sus necesidades básicas. El acceso a entornos limpios, alumbrado público funcional, suministro de agua, drenaje adecuado y espacios verdes como parques y jardines, así como el acceso a los mercados, son esenciales. Los gobiernos locales deben, por tanto, priorizar la gestión eficaz de estos servicios para cumplir con los requerimientos de la población y animar el desarrollo sostenible del distrito (PCM, 2019).

Perú plantea múltiples interrogantes sobre la prestación de los servicios públicos comprometidos por las autoridades municipales. Esto ha resultado en la insatisfacción de los residentes con la calidad de los servicios, a pesar de varios intentos por mejorar la situación. Es difícil resolver el problema, especialmente en términos de servicios de seguridad civil, salud pública y planes sociales. Como resultado, debido a la indiferencia de las entidades públicas, la participación de los ciudadanos está disminuyendo.

De las entidades donde se han presentado estos problemas, de acuerdo con (Chunga, 2018), la Municipalidad Distrital de Hualmay ha padecido servicios mal administrados, según lo denuncian los pobladores, siendo los más deficientes los relacionados con limpieza, mejoramiento público, abastecimiento de agua y saneamiento, los cuales no son administrados y mantenidos adecuadamente. y estos servicios aún no están disponibles en las zonas rurales.

El municipio del distrito de Pajarillo tiene la tarea de administrar los recursos económicos y liderar iniciativas de desarrollo para su población. Sin embargo, lidia con los mismos problemas que otros municipios locales en todo el país. Los residentes han expresado su descontento con la prestación de servicios de la entidad, citando una limpieza inadecuada de calles, parques y jardines, así como una infraestructura deficiente en las escuelas locales. Estos problemas se han exacerbado debido a la falta de servicios básicos y mantenimiento de la red de la zona. Además, los retrasos de atención a las quejas de los beneficiarios han creado suspicacia e incomodidad entre la ciudadanía. Esta es la razón de este estudio. El estudio intentó aprender más sobre la administración actual de servicios públicos implementados por las autoridades municipales. Además, también determinó los grados de agrado del beneficiario y definitivamente determinó si las dos variables estaban relacionadas.

El problema general trazado en la investigación fue ¿Cuál es la relación de la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019?, mientras que los específicos fueron ¿Cómo se viene desarrollando la gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019.

La investigación se justifica en base a los siguientes aspectos; fue de gran conveniencia, puesto que permitió conocer la problemática presentada en la gestión de los servicios públicos y la dicha de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo, ya que también se conoció el parentesco que existe entre las variables ya mencionadas. E incluso en la práctica dichos resultados a los cuales se llegó mediante esta investigación fue de gran beneficio para los usuarios de la municipalidad de Pajarillo, por otro lado, mediante el análisis de la problemática provista en los usuarios, se logró establecer técnicas y herramientas fundamentales para mejorar la situación actual de la gestión de los servicios públicos y la dicha de los usuarios. Asimismo, mediante la implicancia teórica, el estudio generó innovadores conocimientos respecto a los determinados procesos de evaluación, ya que la teoría que se presentó en el

informe de investigación fue adecuada y confiable, en lo que también dicho trabajo propuso una apropiada teoría relacionada a la evaluación de cada uno de las variables, de modo que posteriormente puede ser aplicada a nuevos estudios, con la finalidad de que su investigación sea viable. Por otro lado, fue principalmente de utilidad metodológica, puesto que sirvió de guía para futuras investigaciones, en lo que los instrumentos fueron creados principalmente con su validación apropiada que posteriormente pueden ser aplicados por otros autores, ya que también dicho estudio muestra la relación entre las variables, en los que puede ser adoptada a otros trabajos.

Por lo que se formuló el objetivo general, Determinar la relación significativa de la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019 y mientras que los específicos fueron Conocer la gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019, Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019.

La hipótesis general propuesta fue  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019 y mientras que las específicas planteadas fueron  $H_{i1}$ : La gestión de los servicios públicos se viene desarrollando de manera eficiente en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019,  $H_{i2}$ : El nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019 es alto.

## II. MARCO TEORICO

En el acápite plantea las referencias a nivel internacional como Jiménez (2015), Os serviços públicos no estado constitucional de direitos e justiça. (Tesis de pregrado) Universidad de Cuenca Ecuador. Investigación básica, la muestra consta de 89 trabajadores como tabla de encuestas y encuestas como instrumento, logrando como conclusiones que las empresas públicas tienen la obligación de ejercer una adecuada gestión de los servicios públicos, con la intención de cumplir las demandas y perspectivas de la población, ya que al aumentar la satisfacción de sus usuarios dichas actividades serán desempeñadas adecuadamente y los objetivos serán cumplidos tal y como se les ha planeado; sin embargo, los servicios públicos son parte de los derechos administrativos de vital importancia, ya que son aquellos que buscan la dicha de las penurias de los habitantes en general.

Además, Velázquez y Arzate(2015), Qualitative evaluation of the happiness of the inhabitants who are users of a municipal plan for the regulation of the enjoyment of property. (Artículo científico). Toluca, México. Como estudio descriptivo. Llegando a concluir que una de las mayores restricciones que tiene el plan de regulación de la posesión de la tierra es la confiscación de información técnica, de limitado empleo en la vida diaria de los habitantes; esto se coloca de ostensible en el atestado de los documentos y en las asesorías otorgadas, dado que subsiste una nomenclatura especial que no urge ser sustituida; dicha restricción está lejos del alcance del plan, porque se supedita del grado de formación y nivel educativo que tenga el ciudadano, situación impropio a los objetivos del plan y el propósito para cual fue creado. No obstante, esta carencia se pretende suplir con la información otorgada a los usuarios con los componentes de difusión el cual busca que la data sea lo más transparente posible.

Por su parte, Estela(2016), *Gestão eficiente e ética na implementação de serviços públicos relacionados aos direitos sociais*. (Artículo científico). Curitiba, Brasil. Siendo esta investigación de tipo bibliográfica, es decir un artículo empírico, no contiene muestra ni instrumentos que contribuyan a la recolección de datos, por tanto, al analizar diversos aspectos teóricos y casos relacionados al tema, llego a concluir que la gestión pública de una institución es transitoria por ende es indispensable que se apoye de leyes y normativas que busquen la eficiencia,

eficacia y equidad de las funciones públicas. Y esa simetría hará preponderar aquellas regulaciones alineadas a lograr objetivos trazados por parte de los involucrados, y esa base facilitará, el acogimiento de normas regulatorias que consideren posturas que merecen disolución de equidad, son fundamentales en un Estado Social de Derecho moderno.

Cosíos(2016), *Management and provision of the public telecommunications service in Ecuador from the new constitutional perspective*. Investigación cuantitativa, cuya población consta de 56 personas, logrando como conclusiones que la población de Ecuador señala que los servicios públicos son aquellos que satisfacen sus necesidades y cumplen sus expectativas, ya que las instituciones públicas deberán implementar innovadoras estrategias relacionadas al mejoramiento de sus servicios públicos, con el propósito de que la urbe sea más segura, limpia, ordenada y de esa manera las personas tengan una buena percepción de estas.

A nivel nacional, como Tapia(2016), *O fator elementar do capital intelectual para a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do Município Provincial de Puno*. Estudio cuantitativos y no experimentales y los métodos de diseño relacionados, este método utiliza las muestras de 383 empleados para la recopilación de datos, utilizados como tecnología de encuestas y utiliza el cuestionario como herramienta. Los hallazgos sugieren que la gestión del capital intelectual impactando significativamente en los niveles de satisfacción de los beneficiarios, particularmente en relación con la eficiencia de la prestación del servicio público. Es evidente la existencia de influencias negativas por las deficiencias identificadas en el proceso de atención, lo que resulta en la insatisfacción de los usuarios. Los factores clave que contribuyen a esto son la carencia empática y mala atención, exacerbados por estrategias inadecuadas para la interacción pública implementadas por las autoridades municipales. En resumen, la atención del servicio público actual está por debajo de las expectativas de los usuarios.

Asimismo, Salvador y Riba(2017), *A terceirização como estratégia de gestão nos serviços públicos locais*. Rio de Janeiro, Brazil. Siendo el estudio de tipo cualitativa, no ha utilizado muestra alguna, ya que solo se realizó análisis de casos, llego a las siguientes conclusiones: En la gestión pública, existen tres enfoques distintos para la externalización de servicios. El primero adopta la subcontratación como un

medio para evadir la complejidad administrativa del servicio público, mientras que el segundo se basa en las directivas profesionales de los gerentes para lograr los resultados deseados. El tercer enfoque, sin embargo, busca mantener el control directo sobre los servicios públicos mediante la contratación de personal profesional como medio principal para lograr prácticas de gestión pública permisivas. En última instancia, estas diferentes estrategias reflejan una variedad de actitudes hacia el papel de la ocupación externa en la prestación de servicios públicos.

Rojas(2017), *Influência da qualidade do serviço na satisfação dos usuários do município distrital de Pueblo Nuevo, província de Chíncha, região de Ica, ano 2016*. La investigación básica, se dirigió a una población de 345 usuarios. La investigación arrojó que una gran mayoría de los ciudadanos (67%) están satisfechos con la atención de alta calidad ofrecida por los empleados del Municipio del distrito de Pueblo Nuevo. Esta satisfacción se atribuye a la administración efectiva y eficaz de los servicios básicos, como agua, alcantarillado y alumbrado público, y a la oportuna diligencia de las clamores y reclamos de los beneficiarios. El estudio también destacó que la organización invierte en la formación de sus empleados, lo que fomenta una relación directa y positiva con los usuarios.

Taboada(2018), *Gestão dos serviços públicos e satisfação dos utentes no Município Distrital de Amarilis-2018*. Se realizó un estudio descriptivo; con una muestra de 245 usuarios en Amarilis. Esto permitió concluir en que los administradores, regidores y funcionarios municipales han administrado inadecuadamente los servicios públicos, lo que genera un alto porcentaje de insatisfacción de los usuarios. El poblador que participo en la encuesta mayormente estimó de incorrecto el trabajo de los funcionarios públicos, alegando que muestran poco interés por las necesidades de la comunidad. Estos hallazgos resaltan la responsabilidad crucial y el compromiso de la municipalidad de adherirse a la ley municipal para cumplir con sus obligaciones de manera adecuada.

Chunga(2018), *Serviços públicos e satisfação do usuário no município distrital de Hualmay*. Utilizando un método de estudio cuantitativo, se realizó una encuesta y un cuestionario a 298 usuarios del Municipio de Hualmay. Los resultados indicaron que la gestión del servicio público en el área ha sido encomiable, con un fuerte enfoque en saneamiento, salud, educación y transporte. Este enfoque obtuvo una

aprobación significativa de la comunidad, lo que resultó en victorias electorales consecutivas del partido durante dos mandatos. No se puede subestimar el impacto positivo de estos servicios en la satisfacción de los usuarios de la región.

Cáceres(2018), *Gestão administrativa e qualidade dos serviços públicos no Município Provincial da ILO, 2018*. Investigación cuantitativa, con un total de 186 participantes. Lo que permitió concluir que la eficacia de los servicios públicos del municipio de Ilo está ligada a la competencia de su personal. El personal está bien equipado con las habilidades, conocimientos y capacitación necesarios para brindar un servicio y una gestión administrativa de calidad. Además, el liderazgo mantiene una comunicación abierta y fomenta las relaciones con su personal, proporcionando sugerencias para un mejor desempeño y ofreciendo talleres y oportunidades de capacitación para fomentar el desarrollo profesional general.

A nivel local se sustenta como Sánchez(2018), *Qualidade de serviço e satisfação dos usuários da Sede Regional 3 da cidade de Tarapoto -RENIEC, 2018*. Se realizó una investigación básica, encuestando a 321 usuarios vía cuestionario. El estudio reveló que los gobernadores de la entidad no implementan maniobras de motivación a fin de fomentar el buen comportamiento de sus trabajadores, a pesar de que dichas estrategias impactarían positivamente en los servicios que brindan a la población y aumentarían los niveles de satisfacción. Adicionalmente, los trabajadores no están utilizando información actualizada en sus labores. El estudio recomienda talleres para mejorar la capacidad y empatía del personal para abordar estos temas.

Para comprender mejor la gestión del servicio público y la complacencia de los pobladores, fue necesario recopilar data de distintas versiones como parte del marco teórico, en el cual se conoció la importancia y la finalidad de cada una de las variables.

Según Barrera y Ventura (2008), los servicios públicos deben ser provistos por el Estado y sus niveles de gobierno a fin de cumplir con las demandas y requerimientos sociales. Esto requiere el uso de tácticas y métodos estratégicos para recaudar fondos para la gestión adecuada de servicios como energía, vivienda, salud, seguridad, transporte y educación. Para lograr estos objetivos, se

deben implementar procedimientos a fin de optimar la utilización del recurso económico obtenidos a través del Presupuesto Público y modernos instrumentos de gestión (Garrido, 2017)

Al satisfacer las necesidades de sus ocupantes, el Estado está obligado, como lo señala Castro (2014), a servir como un organismo que brinda comodidad. Como resultado, los habitantes deben recibir un servicio de calidad.

Para reunir las finanzas necesarias para la prestación de los servicios, se busca la participación, el comportamiento y las habilidades de los residentes a través de diferentes escenarios. Es fundamental poseer una comprensión clara del papel del Estado en todos los niveles (nacional, regional y local) para gestionar los servicios de manera eficaz. Las operaciones realizadas por los órganos de línea deben asegurar que los servicios sean administrados y entregados satisfactoriamente, cumpliendo en el proceso los compromisos de los residentes (Amaya, 2014)

En el estudio realizado por Rojas, Bejarano y Marín (2016), se presenta el argumento de que la percepción de los servicios públicos está en manos de sus habitantes y usuarios. Sugieren que "los usuarios han pasado de ser simplemente gobernados por los servicios proporcionados por la gerencia a convertirse en clientes con una clara comprensión de la calidad de los servicios que merecen y por los que han pagado" (p. 11). Asimismo, según Sarria (2014), la gestión por servicios puede definirse como la coordinación, motivación y gobernanza tanto de los habitantes como de los recursos para asegurar una respuesta eficiente y rápida a los usuarios en consonancia con el área de servicio de la Entidad. En definitiva, gestionar el servicio público actúa como un cuadro utilizable a fin de la facilitación de los diversos mecanismos.

La satisfacción de las necesidades de los ciudadanos es un aspecto esencial de la gestión de los servicios, lo que implica supervisar la ejecución de diversas actividades por parte del Estado (Martínez, 2014). Así mismo, el Boletín Oficial de las Illes Balears (2015) define los servicios públicos como un vinculado de acciones y bienes esenciales proporcionados por un estado. Estos están garantizados por contribuciones u otros impuestos, y están destinados a garantizar una calidad de vida equitativa y la igualdad de proporciones para todos.

De acuerdo con (Martínez, 2018), la correcta gestión del servicio público implica administrar y gestionar la ejecución diaria de las actividades de las entidades e instituciones, que les permita cumplir con los requerimientos de los habitantes. Esencialmente, la gestión se refiere al acto de manejar algo. Es crucial que las instituciones reconozcan cómo gestionan las actividades que implican la interacción del usuario.

Según el trabajo de Raffino (2018), gestionar el servicio público es crucial pues es un componente crítico en la funcionalidad de cualquier entidad o institución. Estos servicios actúan como el curso de gestión adecuado en respuesta al conjunto de demandas de la localidad que, cuando se satisfacen, pueden ayudar en su calidad de vida. La importancia de mantener estos servicios no se puede enfatizar lo suficiente. El número y la eficacia de los servicios públicos prestados es un indicador clave de la eficacia de una gestión municipal, como lo afirma López (2018). Esto demuestra la posición neutral del gobierno con respecto a la sociedad civil. Los servicios en sí son componentes integrales, incluyendo las siguientes particularidades elementales:

Mediante la elaboración de estrategias para la prestación de servicios públicos, las entidades públicas pueden optimizar sus operaciones y aprovechar al máximo los recursos financieros que les asignan las administraciones nacionales y regionales. Esta planificación estratégica garantiza una prestación constante y sostenida de servicios mientras se atiende proporcionalmente a las necesidades cambiantes de la comunidad. Para facilitar la equidad y el acceso a los servicios esenciales, se aplica la igualdad ya que el servicio debe ser un derecho universal independientemente de la posición socioeconómica. Además, los servicios públicos deben verse como un bien público que beneficia a la comunidad en general.

Para satisfacer los requerimientos del público, el servicio público debe garantizar tanto la cantidad como la calidad de sus servicios. Esto, a su vez, requiere tener personal adecuado, equipo sofisticado e instalaciones adecuadas a su disposición. Vignolo (2013) destaca la importancia de estos ajustes para atender las demandas ciudadanas.

Los componentes esenciales para la gestión de procesos basados en servicios, como lo describe Sarria (2014), requieren lo siguiente: reconocer a los usuarios, caracterizar los departamentos de servicios, identificar los servicios, estandarizar los requisitos, manejar los procedimientos de comunicación y aclarar los consentimientos de servicios para una institución, organización, persona. o firme” (p.45).

Como explica Oviedo citado por Cordero (2011), la categorización de la gestión de los servicios públicos puede organizarse de diversas maneras. Una forma es por su nivel de significación, que se puede dividir en elemental y suplementario. La primera está alineada con los objetivos del Estado, como los servicios de defensa nacional, la seguridad ciudadana y la justicia, mientras que la segunda es opcional y no obligatoria para su implementación. Adicionalmente, la clasificación puede basarse en la implementación, la cual se clasifica en obligatoria y voluntaria. Las instituciones privadas están obligadas a seguir los servicios cruciales para beneficio de la comunidad, y las personas pueden optar por utilizar los servicios complementarios. Segmentado en único y confluyente por su preocupación - así lo menciona Moraes (2018, p. 12). Las instituciones administrativas tienen que solicitar los segmentos exclusivos, que incluyen policía, defensa nacional, correos y telégrafos. En cambio, las inciertas, propensas al sacrificio privado, pueden aplicarse como concomitantes. Según (Chinchilla & Domínguez, 2015), usuarios administrativos de quienes dependen: Se distribuye de acuerdo con nuestras disposiciones legales: gobiernos estatales, federales y locales. Como resultado, los clientes se clasifican en generales y específicos. La sociedad vela por los beneficios de cada uno de los pobladores, independiente de su carácter, género, nivel de educación, etc., y todos tienen derecho a utilizar las ofertas especiales que se otorgan a determinados grupos de personas en determinadas situaciones. Servicios esenciales: agua potable, alcantarillado, drenaje, vías, aceras, aceras y alumbrado público. (Chavez, 2018)

Según la PCM (2019), la gestión de los servicios públicos se mide a partir de diversos indicadores. Estos incluyen los servicios básicos esenciales necesarios para una vida de calidad, como la seguridad ciudadana, el aseo público y los parques y jardines accesibles. Además, se evalúan los servicios de educación y

desarrollo, ya que brindan la capacitación necesaria a los jóvenes, al mismo tiempo que promueven programas de vida saludable y prácticas culturales. Además, Peralta, Benito y Gonzales (2016) defienden la importancia de los servicios complementarios, como el mantenimiento de la infraestructura y los recursos combustibles para el desarrollo industrial, turístico y artesanal de manera sostenible (p.45).

En su contemplación de la disensión anticipada, Oliver (1980) postula una noción sobre la satisfacción del usuario. Examina la satisfacción del consumidor y afirma que la gratificación surge de una progresión de aceptación u oposición optimista hacia sus perspectivas previas a la compra. La comparación entre el resultado del servicio y las expectativas se produce una vez que el servicio ha sido adquirido y empleado. Si los resultados se corresponden con las expectativas, entonces surge la satisfacción. Sin embargo, si hay disparidad entre los resultados y las perspectivas, surge una situación de desinformación, que puede resultar en positividad (si el resultado supera las expectativas previstas) o negatividad (si la consecuencia es inferior a la esperada). (Cruz, Cruz, & Ceretta, 2017, p. 10).

El estado mental de satisfacción que sienten los ciudadanos es una mezcla de respuestas analíticas y emocionales, que abarca sus percepciones y reacciones a la información presentada. Marca el logro de una meta o deseo largamente esperado, simbolizando la intersección entre sus percepciones y deseos. Este resultado surge de un proceso inmutable que yuxtapone sus experiencias prácticas con evaluaciones equitativas, lo que finalmente conduce a una sensación de triunfo. Como señala Vogt (2004), es la consecuencia de un procedimiento perpetuo de balance de la práctica con juicios ecuanímenes, por un lado, y objetivos y aspiraciones por el otro" (p. 16). El estado psíquico del ciudadano es el resultado de su intento de satisfacer su deseo de conocimiento y el análisis posterior de sus respuestas científicas, perceptivas y subjetivas. La valoración y el discernimiento son factores constantes en esta situación, ya que los objetivos y puntos de vista personales se miden frente a los resultados resultantes.

El cumplimiento de los deseos o placeres que faltan en los servicios es crucial para la satisfacción de los ciudadanos, como lo señaló Rodríguez en 2007. Solo se encontraron cuatro áreas que se destacan particularmente: abordar los problemas

de procedimiento o del sistema de salud, identificar las mejoras necesarias en el servicio, combatir la complacencia y ayudar a las organizaciones. luchando con la capacidad de servicio. Además, la satisfacción se ha relacionado con la salud individual y el comportamiento del paciente. (pág. 49)

Según Morales y Hernández (2004), la sensación de alegría que se encuentra en el comportamiento de un servicio adquirido conduce a la satisfacción del usuario (p.32). Las reacciones del usufructuario dependen del procedimiento de evaluación del servicio o bien de consumo y de evaluación de su capacidad para cumplir roles predeterminados.

El nivel de satisfacción que siente un ciudadano después de aprovechar un producto o servicio está directamente relacionado con su felicidad, según Kotler y Armstrong (2012). El grado de dicha felicidad se puede desglosar en tres categorías: insatisfacción si la atención recibida no cumplió con sus expectativas, satisfacción si cumplió con las expectativas y finalmente complacencia si superó las expectativas.

Según Hurtado (2017), la especificidad del agrado del usuario converge estas especificidades: se diagnostica a partir de la ubicación del usuario, no comenzando en la institución, las resultas obtenidas por el usufructuario al utilizar las prestaciones se basan en la impresión del usuario, no precisamente la existencia, consigue ser influenciado por individuos que perturban linealmente al usuario, requiere en gran medida del estado de ánimo del usuario al llegar al servicio. (p. 67)

Kotler (2001) afirma que obtener la aceptación del usuario trae múltiples ventajas para cualquier establecimiento o entidad, ya que ofrece una idea convincente de lo que necesita satisfacción. Uno de los principales beneficios es la retención de clientes, ya que los clientes satisfechos tienen una predisposición a volver a visitar al proveedor del producto o servicio. Esto conduce además a la fidelización y la posibilidad de prestar un servicio recurrente. Otro beneficio esencial es la difusión de publicidad boca a boca positiva como clientes que refrendan sus experiencias pragmáticas con el servicio adquirido a otros. Cuando un cliente está satisfecho con un negocio, a menudo lo lleva a recomendarlo a otros, brindando publicidad

gratuita para el establecimiento. Esto ayuda al establecimiento a ganar un espacio definido en el mercado y puede llevar a una situación en la que el cliente ni siquiera considere a otros competidores. En general, estos factores brindan beneficios significativos a la institución.

Thompson (2006) señala que la felicidad del usuario se compone de varios factores clave, entre los que destacan tres elementos principales: A) Rendimiento percibido, evocación y accesibilidad. El desempeño percibido se refiere a qué tan bien un usuario cree que ha sido atendido, y toma en cuenta los efectos que el servicio tuvo sobre ellos en lugar de solo las acciones de la institución. El factor está influenciado por las experiencias y emociones personales del comprador, y los factores en los impactos de los testigos de primera mano. También es importante tener en cuenta la accesibilidad, ya que tiene en cuenta lo fácil que fue obtener el servicio para el usuario. B) Una vez que se compra un producto o servicio, la satisfacción se prueba en uno de tres niveles. C) Las ilusiones de logro, conocidas como expectativas, son creadas por varios factores, incluidas las promesas hechas por la empresa, las experiencias pasadas, los comentarios de otros y las promesas de los competidores.

Las perspectivas del comprador pueden llevar a la insatisfacción si el desempeño informado del producto no es suficiente. Cuando las perspectivas del comprador se encuentran con el desempeño percibido del producto, se genera satisfacción. Si el rendimiento informado supera las perspectivas del comprador, puede surgir la complacencia.

Según Manrique (2011), la felicidad del usuario se evalúa a través de indicadores y dimensiones que incluyen la A). Calidad funcional percibida. Cuando se brinda una prestación, hace referencia al modo en que se brinda, incluyendo la disponibilidad del personal para resolver reclamos y quejas, y el servicio esperado. B) Los precios asequibles y las mejoras en el servicio son dos factores que contribuyen a la Calidad Técnica Percibida, tal como lo describe Manrique (2011), que examina los detalles más finos de un servicio. C). El respeto por el propósito del servicio, la recomendación del servicio y la confianza en su eficacia contribuyen a la confianza que los usuarios tienen en la capacidad de una institución con el fin de ofrecer una prestación de alta calidad en el futuro. Este nivel de confianza se

refleja en la expresión positiva de los usuarios sobre el servicio que han recibido y su disposición a sugerirlo a otros. Las medidas de confianza, empatía y uso recomendado son factores que contribuyen a esta sensación general de confianza . D). Manrique (2011) considera que el nivel de relación que tiene un usuario con un servicio depende de sus expectativas. Estas expectativas incluyen contar con atención personalizada, personal interesado, información clara y concisa, y personal capacitado y atento a las necesidades del usuario.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

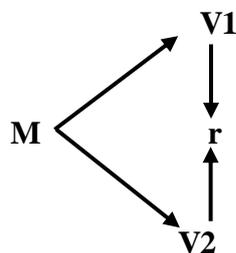
##### Tipo de investigación

Investigación de tipología básica, ya que, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), a través del presente estudio se obtuvo y recopiló información relacionada a cada una de las variables, información que mejoró los conocimientos básicos del investigador.

##### Diseño de investigación

Asimismo, Hernández, Fernández, & Baptista (2014), menciona que fundando el grado de relación entre las variables, el estudio utilizó el arquetipo descriptivo correlacional. Primero, las variables se analizaron por separado, luego se utilizó el análisis estadístico. Sin ningún tipo de manipulación, las variables fueron estudiadas en su estado natural, categorizando este arquetipo como no experimental.

Esquema del diseño:



##### Dónde:

M: Muestra del estudio

V1: Gestión de los servicios públicos

V2: Satisfacción de los usuarios r: Relación entre las

variables r: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de los servicios públicos

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

#### Operacionalización

La operacionalización se describe en los anexos.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

#### Población

Brindado por la Municipalidad Distrital de Pajarillo, información oportuna muestra que existen 1447 usuarios distritales. Dicha información fue solicitada con fines educativos.

#### Muestra

La elección muestral, estuvo en el empleo de la población encuestada, se estableció mediante la fórmula muestral. La evaluación de las variables se realizó con la asistencia de un grupo representativo de personas, mediante la utilización de un método de muestreo probabilístico según la guía ofrecida por Hernández, Fernández y Baptista en 2014.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 1447

Fórmula:

$NZ^2 p q$

---

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{1447(1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(1447 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{1334.110848}{4.54}$$

$$n = 294$$

Los datos de los usuarios fueron analizados y revelaron que se incluyeron en la muestra 294 individuos de la Municipalidad Distrital de Pajarillo. Este descubrimiento se realizó a través de la fórmula implementada.

**Criterios de selección** Inclusión:

- De forma permanente, los servicios municipales son elegidos por los usuarios.
- Encuestar a personas que están abiertas a dar su opinión.

Exclusión:

- Colaboración con la investigación no deseada por determinados usuarios.

**Muestreo**

Se aplicó el muestreo simple

**Unidades de análisis**

Representado por un colaborador del Municipio del distrito de Pajarillo.

**3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**Técnica**

Ha sido necesario elegir la encuesta como método de recogida de datos, dados los objetivos establecidos. Esta técnica se aplicó a los usuarios seleccionados, quienes fueron los sujetos del estudio.

## Instrumento

La recopilación de información para el estudio fue realizado en cuestionarios, que se consideraron el instrumento más idóneo para el análisis. Esto resultó en la creación de dos cuestionarios.

Elaborada según indicadores propuestos por la PCM (2019), la variable gestión de los servicios públicos engloba 9 preguntas en el primer cuestionario.

La variable satisfacción del usuario se mide mediante un segundo cuestionario compuesto por 12 preguntas que se formularon a partir de los indicadores sugeridos por Manrique (2011). La escala de medición utilizada fue la clásica escala de Likert, que incluye opciones como Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

## Validez

Para ejercer la validez de los instrumentos se aplicó el juicio de expertos quienes fueron los principales encargados de verificar si las encuestas están relacionadas a las dimensiones e indicadores de la investigación, quienes también analizaron las respuestas de los usuarios, a fin de que las respuestas sean las necesarias para dicho desarrollo del estudio, e incluso evaluaron si los instrumentos son eficientes para su aplicación apropiada a la muestra determinada.

Variables	N.º	Especialidades	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	metodólogo	-	Existen
Gestión de servicios públicos	2	administrador	-	suficiencias
	3	administrador	-	Existen suficiencias Existen suficiencias

Variable 2	1	metodólogo	-	Existen
Satisfacción del	2	administrador	-	suficiencias
usuario	3	administrador	-	Existen
				suficiencias
				Existen
				suficiencias

---

Los resultados identificaron una media de 4,74, que es 94,80% de acuerdo entre jueces para las dos variables instrumentos; e informar que tuvieron alta validez; Se recogieron las reglas metodológicas a llevar a cabo.

### **Confiabilidad.**

La confiabilidad se evalúa mediante el factor de ponderación de Cronbach, que refleja la consistencia de su uso, y el valor debe ser lo más cercano posible a 1. De esta manera, la confiabilidad se obtiene del programa estadístico SPSS v.24, que facilita el cálculo, ya que se logra únicamente registrando las resultas obtenidas en la tesis utilizado en los datos de la prueba piloto.

Por tanto, para estimar el nivel de confiabilidad se tomó como criterio general lo establecidos por George & Mallery (2003):

- Factor de ponderación > 9 es excelente
- Factor de ponderación > 8 es bueno
- Factor de ponderación > 7 es aceptable
- Factor de ponderación > 6 es cuestionable
- Factor de ponderación > 5 es pobre
- Factor de ponderación < 5 es inaceptable.

Utilizando el Alfa de Cronbach, es posible analizar la escala de gestión de la variable servicio público, que consta de 9 ítems. (a) Variable 1: gestión del servicio público

De acuerdo con el cálculo de confiabilidad se obtiene un resultado de 0.948 que es mayor a 0.75 lo que garantiza la validez de los argumentos y opiniones y simboliza los conceptos de todos los elementos variables medidos.

#### b) Variable 2: Satisfacción del usuario

De acuerdo con el cálculo de confiabilidad se obtiene un puntaje de 0.959, el cual es mayor a 0.75, lo que garantiza la validez de contenido y estándares y refleja el concepto de todos los elementos de la variable medida.

### **3.5 Procedimientos**

A la luz de los problemas anticipados dentro del Municipio del distrito de Pajarillo, se realizará una tesis de diagnóstico integral sobre la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario. El objetivo general es determinar el nivel de coherencia entre los dos factores, utilizando indicadores sugeridos por la PCM (2019) para evaluar variables independientes, incluidos los servicios básicos, la educación, el desarrollo y los servicios complementarios. Además, se utilizarán los indicadores propuestos por Manrique (2011) para evaluar las variables dependientes, incluyendo la calidad funcional, la calidad técnica, la confiabilidad y las expectativas del servicio. Las herramientas correspondientes se desarrollarán con base en la teoría relevante, lo que permitirá una evaluación detallada de cada variable y objetivo del estudio.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Con el fin de procesar datos se ha utilizado dos programas, siendo estos el Excel y el SPSS v.24; por tanto, el programa Excel se usó para el empadronamiento de los datos en relación a la cantidad de encuestados y la cantidad de preguntas correspondiente a cada variable, además de ejecutar el proceso de baremación –en la cual se calcula el número intervalos, el rango y la amplitud del mismo– para la extracción de las tablas y imágenes respecto a cada uno de los objetivos específicos señalados en la tesis. Asimismo, el programa estadístico SPSS v.24 (sistema estadístico automatizado) fue utilizado para el cálculo de la confiabilidad de los datos a través del Alfa de Cronbach, además para el cálculo y desarrollo del objetivo general, siendo esta la correlación estadística, para la

cual, de acuerdo con la prueba de normalidad se trabajó con el Rho de Spearman.

### **3.7 Aspecto ético**

Este segmento se alinea con los valores éticos universales de la humanidad, centrados en la benevolencia y enfocados únicamente en las ventajas que el estudio brinda a los destinatarios directos e indirectos. La no maleficencia significa prevenir cualquier daño a los participantes del estudio. La justicia garantiza que todos los participantes tengan las mismas oportunidades de participar en el estudio. Se respeta la autonomía evitando cualquier intrusión de individuos ajenos y asegurando una libertad total.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019

Tabla 1

*Gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo*

	Servicios básicos		Servicio de educación y desarrollo		Servicios complementarios	
Deficiente	52	18%	57	19%	53	18%
Regular	145	49%	135	46%	133	45%
Eficiente	97	33%	102	35%	108	37%
Total	294	100%	294	100%	294	100%

**Fuente:** El cuestionario es adecuado para los usuarios de las autoridades municipales del área de Pajarillo.

#### **Interpretación:**

Tras la aplicación de las encuestas a los usuarios de la Municipalidad distrital de Pajarillo, se logró identificar que la gestión de servicios públicos se viene desarrollando de forma regular con tendencia a ser eficiente, en cuanto a los servicios básicos, la tendencia es regular (49%), eficiente 33% y deficiente 18%, Este comportamiento probablemente esté relacionado con las actividades regulares de limpieza pública, pues se ejecuta dos veces por semana, se realizan actividades para minimizar la inseguridad ciudadana, aunque no se ha contrarrestado el problema por completo solo se está controlando, y por último se realiza la conservación de los parques y jardines, una vez por semana.

Asimismo, tras aplicar la encuesta a los usuarios de la municipalidad se logró percibir que los servicio de educación y desarrollo se ha ejecutado de forma regular (46%), pues los encuestados creen que el objetivo de los programas sociales implementados por el municipio de la ciudad es mejorar la calidad de vida de los residentes y, junto con UĞEL, organiza capacitaciones y talleres para maestros con el objetivo de mejorar la calidad de la educación de los escolares,

alienta a los residentes a participar en varios deportes. y disciplinas culturales, aunque esta iniciativa no es bien recibida, ya que la gente está menos interesada en este tipo de eventos.

De igual manera, al realizar encuestas sobre los servicios complementarios del municipio, los resultados arrojaron una calificación satisfactoria del 45%, eficiencia del 37% y deficientes los servicios del 18%. Si bien la institución ha asignado presupuestos para el mejoramiento de calles, instituciones educativas, instalaciones médicas e iglesias, entre otros, las ineficiencias en la ejecución han dificultado el éxito general de estas iniciativas. Para abordar tales desafíos, las consideraciones recientes incluyen la celebración de ferias y campañas destinadas a promover el turismo, la artesanía y la producción.

#### 4.2 Nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pajarillo.*

	Calidad funcional percibida		Calidad Técnica Percibida		Confianza		Expectativas	
Bajo	49	17%	68	23%	37	13%	52	18%
Medio	139	47%	119	40%	137	47%	111	38%
Alto	106	36%	107	36%	120	41%	131	45%
TOTAL	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la municipalidad distrital de Pajarillo.

#### **Interpretación:**

Después de aplicar la encuesta a la muestra establecida, se logró identificar que el nivel de satisfacción del usuario del Municipio del distrito de Pajarillo es regular “medio” con tendencia a ser alto, ello debido a que la gran mayoría considera

que la institución viene realizando un buen trabajo, sin embargo existen factores o falencias que deben mejorarse a fin de alcanzar mayor nivel de satisfacción, en la encuesta se evaluó la calidad funcional con un 36% calificada como alta, 47% media y 17% baja. Los entrevistados creen que los empleados han participado efectivamente en quejas e inconvenientes, y el servicio proporciona a los usuarios demanda y expectativas. Sin embargo, estos factores positivos no son permanentes ya que la disponibilidad del personal sigue siendo un desafío.

Aunque los puntajes de calidad técnica de los servicios del municipio fueron moderados (40%), altos (36%) y bajos (23%), los esfuerzos de la ciudad para mejorar la experiencia del usuario a través de diversas actividades han sido encomiables. Los trámites municipales tienen precios razonables y son accesibles para los usuarios. No obstante, sigue existiendo una necesidad apremiante de una organización y control de procesos más eficaz para lograr un mayor índice de satisfacción y una mayor eficiencia.

En cuanto a la confianza de los usuarios, parece haber una opinión mixta entre los encuestados: el 47 % informa un nivel medio de confianza, el 41 % informa alto y el 13 % informa bajo. Si bien los usuarios consideran que algunos proveedores de servicios son confiables, esta retroalimentación ha llevado a la institución a tomar nota de los niveles de satisfacción de los usuarios.

Las expectativas se evaluaron con una calificación alta (45%), media (38%) y baja (18%). Los participantes de la encuesta informaron que el personal brindó asistencia personalizada y estaba adecuadamente capacitado para cumplir con sus funciones. Además, el personal con información clara y concisa muestra un gran interés y preocupación.

**Relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad variables gestión de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios.*

		<b>Kolmogorov Smirnov</b>			<b>Shapiro Wilk</b>		
		Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Gestión	de	.201	294	.000	.887	294	.000
servicios públicos							
Satisfacción	del	.221	294	.000	.873	294	.000
usuario							

**Fuente:** Análisis estadístico Ibm Spss 24

A fin de determinar la estadística de correlación adecuada para este estudio, se realizó una prueba de normalidad tanto en la gestión del servicio público como en las variables de satisfacción del usuario. Los resultados mostraron una distribución anormal para ambas variables, lo que se espera para tamaños de muestra mayores de 50 individuos cuando se analizan con la prueba de Kolmogorov Smirnov (con un nivel de significación de menos de 0,05). Por lo tanto, se requiere una prueba no paramétrica para calcular su correlación. Considerando las características del estudio y el resultado de la prueba obtenida, la fórmula estadística Rho de Spearman se considera apropiada para esta investigación.

**Tabla 4**

*Correlación estadística entre gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario.*

		<b>Gestión de servicios públicos</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig (bilateral)	,803**
		N	.000
			294
		Coeficiente de correlación	294
	Satisfacción del usuario	Sig (bilateral)	,803**
		N	1.000
			.000
			294
			294

**Fuente:** Análisis estadístico IBM SPSS 24

#### **Interpretación:**

En el año 2019 se realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo - San Martín, y en la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de la Gestión de los servicios públicos y la satisfacción del usuario fue de .803\*\*. Esto indica una correlación significativa entre las dos variables, con la gestión eficiente de los servicios públicos conduciendo a niveles más altos de felicidad del usuario. Los resultados confirman la hipótesis alternativa, que afirma que la gestión de los servicios públicos afecta significativamente la felicidad de los usuarios. Se superó el umbral mínimo de 0,05 para la significación y la tendencia de felicidad de los usuarios fue constantemente alta gracias a la adecuada gestión del servicio público en Pajarillo.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente toda sociedad es regida por un gobierno y muchas instituciones de diferente índole que le permiten a esta desarrollarles de manera ordenada y apacible, dentro de todas ellas, las municipalidades como entidad descentralizada del gobierno, son las una de las pocas encargadas de velar e incidir de manera directa en el bienestar de su población, por lo que cumplen un papel fundamental dentro cada sociedad. Uno de estos roles es administrar los servicios públicos para garantizar la satisfacción de toda la colectividad, es por ello que en la investigación, después de hacer un estudio minucioso, se logró fundir que la gestión de servicios públicos se viene desplegando de modo regular, ello debido a que a que las diligencias de limpieza pública se desenvuelven de modo regular, pues se ejecuta dos veces por semana, se realizan actividades para minimizar la inseguridad ciudadana, aunque no se ha contrarrestado el problema por completo solo se está controlando, y por último se realiza el sostenimiento de los parques y jardines, una vez por semana., dichos resultados son parecidos a los obtenidos por la investigación de Rojas (2017).

Se realizó un estudio en el distrito de Pueblo Nuevo de la provincia de Chincha para medir el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción ciudadana. El estudio validó que la mayoría de los encuestados (67%) consideraron efectiva la atención prestada por los coautores del Municipio del distrito de Pueblo Nuevo. Se llegó a esta conclusión debido a la gestión competente de los servicios fundamentales, incluyendo la entrega de agua, recolección de restos sólidos, saneamiento y alumbrado público, combinado con métodos exitosos de servicio al cliente. Adicionalmente, la capacitación efectiva del personal, el contacto directo con los usuarios y la pronta resolución de las descontentos y reclamos de los habitantes contribuyen al conocimiento positivo de la calidad del servicio. En relación con la calidad de los servicios públicos, Tapia (2016) encontró que la gestión del capital intelectual posee una marca demostrativa en la agrado de los usufructuarios. La atención insuficiente fue identificada como causa de

insatisfacción, indicando una influencia negativa. Por tanto, se puede concluir que la adquisición de evidencia en la investigación de Tapia establece el vínculo entre la gestión del capital intelectual y los grados de agrado de los usufructuarios.

En el estudio se reveló que cuando se brinda una atención personalizada por parte del personal, estos demuestran una adecuada capacitación en sus funciones laborales. Expresan interés y inquietud genuinos por los requerimientos de los usufructuarios y ofrecen pesquisa claras y precisas, La conclusión de que el municipio de Ilo gestiona con éxito los servicios públicos gracias a su personal bien capacitado es consistente con los hallazgos de Cáceres (2018). Señala la importancia de la atención de calidad, el desempeño eficiente y el conocimiento administrativo en la formación del personal, así como la comunicación entre líderes y trabajadores para el cumplimiento de las tareas, como lo sugiere la gerencia. En 2018 Chunga realizó un estudio presentando un caso contrario, revelando que la comunidad de Hualmay se ha conformado con la excelente gestión del servicio público. Las columnas del cometido incluyeron un exitoso servicio de limpieza, programas de salud, enseñanza y transporte. Como resultado de esta eficiencia, la comunidad aprobó ampliamente la gestión. Así, esta evidencia concreta destaca la correlación entre la gestión del servicio público y la felicidad del usuario, de forma positiva o negativa.

En la misma línea, Taboada (2018) realizó un estudio sobre la gestión del servicio público y la satisfacción de los usufructuarios en el Municipio del distrito de Amarilis. Los resultados revelaron que los líderes y funcionarios locales no han logrado administrar adecuadamente los servicios públicos, lo que genera un alto porcentaje de usuarios insatisfechos. La mayoría de los pobladores entrevistados calificó de deficiente el trabajo del personal de la Entidad, expresando su descontento por la falta de interés en los requerimientos de la colectividad. Estos hallazgos subrayan el requerimiento de que el municipio cumpla con las responsabilidades delineadas en la ley municipal con un mayor sentido de responsabilidad y compromiso. En la misma línea, Estela (2016) a través de su investigación determina que la gestión pública de una institución es

transitoria por ende es indispensable que se apoye de leyes y normativas que busquen la eficiencia, eficacia y equidad de las funciones públicas.

Al final, el nivel de los usuarios mencionados anteriormente en las ciudades de la región de Pajarilo puede ser convencional, porque el personal resuelve correctamente los reclamos e impedimentos de la agencia en la Entidad, y la asistencia proporcionada por los trabajadores cumple con las dificultades y deseos del usuario. Aunque debido a la falta de empleados, los hechos no se proponen permanentemente. Los resultados muy similares obtenidos por Tapia (2016) pueden confirmar estos resultados porque muestra que el descontento de los usufructuarios se debe en su mayoría a la falta de tratamiento adverso y la falta de énfasis en los funcionarios, y la aplicación insuficiente con el público, desarrollado por la gerencia municipal. Esta situación demuestra que el agrado de los usuarios pende en su mayoría a la administración en la institución, porque de ella depende que se brinde el mejor servicio en el territorio del municipio. Por otro lado, los resultados obtenidos contradicen los obtenidos en el estudio de Sánchez (2018), ya que muestran que la falta de aplicación de estrategias de estimulación y la limitada información procesada por los trabajadores institucionales pueden generar una pésima atención, generando así un alto nivel de insatisfacción.

## **VI. CONCLUSIONES**

**6.1.** Existe una fuerte correlación de la gestión eficaz del servicio público y la satisfacción de los usuarios en el Municipio del distrito de Pajarillo. Las investigaciones indican que cuanto más eficiente es la gestión, mayor es el nivel de felicidad del usuario. Se llegó a esta conclusión a través del uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que fue de .803\*\*. El valor del coeficiente superó el mínimo de 0,05 considerado necesario para ser considerado estadísticamente significativo.

**6.2.** Los usuarios en el Municipio del distrito de Pajarillo - San Martín, consideran que la gestión de servicios públicos se viene desarrollando de forma regular con tendencia a ser eficiente, en cuanto a los servicios básicos, la tendencia es regular (49%), los servicios de educación y desarrollo se ha ejecutado de forma regular (46%), los servicios complementarios obtuvieron una calificación 45% regular, y de acuerdo a lo argumentado este comportamiento se debe a que las prestaciones de limpieza pública se despliegan a modo normal, pues se ejecuta dos veces por semana, se realizan actividades para minimizar la inseguridad ciudadana.

**6.3.** El grado de satisfacción del usufructuario es regular con tendencia a ser alto, ello debido a que la gran mayoría de encuestados considera que la institución viene realizando un buen trabajo, sin embargo, existen factores o falencias que deben mejorarse a fin de alcanzar mayor nivel de satisfacción, como parte de ello los encuestados señalan que, el personal de la institución se ocupa hábilmente de las quejas e inconvenientes a medida que surgen. Si bien el servicio que brindan satisface en su mayoría a los requerimientos y expectativas de los usuarios, esto no siempre es sostenible debido a la disponibilidad limitada de personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**7.1.** Para aumentar la satisfacción de los clientes con los servicios de los colaboradores, el gestor municipal implementa estrategias para mejorar los procesos administrativos. Esto asegura un servicio al cliente óptimo y minimiza los niveles de insatisfacción.

**7.2.** A la institución establecer procedimientos eficaces en los trámites documentarios, mediante la empatía social y el trato amable, con la finalidad de disminuir la espera de dichos trámites evitando principalmente disconformidad en los usuarios.

**7.3.** Es deber del gestor municipal es generar políticas y ejecutar acciones que mejoren la gestión de los servicios públicos, mejorando en definitiva la calidad de vida de los habitantes y elevando sus niveles de satisfacción.

## REFERENCIAS

- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de Chrome extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29764/caceres\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, H. (2014). *Los Servicios Públicos de Calidad*. Lima, Peru: El Manantia S.A.C.
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/C HUNGA%20VERGA RA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cordero, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, pp. 682-701. ISSN: 0378-7680.
- Cosíos, P. (2016). *Gestión y prestación del servicio público de telecomunicaciones en Ecuador desde la nueva perspectiva constitucional*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4797/1/T1808-MDE-Cosios-Gestion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana.

- Hurtado, J. (03 de Diciembre de 2017). *Elementos que conforman la satisfaccion al cliente* . Obtenido de Question pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-lasatisfaccion-al-cliente/>
- Jiménez, G. (2015). *Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia constitucional de derechos y justicia*. Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhIhcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=htp://dSPACE.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimocuarta ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Manrique, C. (1 de Abril de 2011). Dimensiones de la satisfaccion de clientes Bancarios Univeritarios. *Ingeniería Industrial*, xxxii(1), 47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Martínez, R. (2014). Sistema De Prestación De Los Servicios Públicos. *Derecho Administrativo*, pp. 152 - 167. ISBN 970-613-163-9.
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital*, 10(73), 52 - 80.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*, 17(4), pp. 460-469. doi:DOI: 10.2307/3150499
- Presidencia del Consejo de Ministros. (7 de Octubre de 2019). *Servicios Públicos*. Obtenido de Accion Municipal: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/serviciospublicos/>
- Raffino, M. E. (16 de noviembre de 2018). *¿Qué es un servicio público?* Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/servicio-publico/>

- Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. *Investigaciones Jurídicas*, pp. 589 - 600. ISBN 978-970-32-5357-9.
- Rodriguez, A. (2007). *Estrategias de marketing: un enfoque basado en el proceso de dirección*. España: ESIC.
- Rojas, L., Bejarano, L. M., & Marín, C. F. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. *AD-minister* (29), pp. 121 - 146. ISSN: 2256-4322. doi:DOI: 10.17230/ad-minister.29.6www.eafit.edu.co/ad-minister Creative Commons (CC BY)
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Tesis de maestría, Universidad Privada San Juan Bautista Escuela de Posgrado, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de Chrome extension://cbnaodkpfinfiiipjblikofhlhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26059/S%C3%A1nchez\_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarria, H. F. (2014). *Gestión por Servicios: Cuando lo importante es el cliente...* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis-2018*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Huánuco, Perú. Obtenido de chrome-

extension://cbnaodkpfinfiiipblikofhIhcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html  
?file=http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26430/tabuada\_  
tw.pdf?sequence=1 &isAllowed=y

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Marketing Intensivo*, pp. 26  
47.

Vignolo, O. (2013). Breves Reflexiones Acerca de los servicios Públicos en el  
Perú. *Derecho & Sociedad*, pp. 215 - 221.

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfaccion del usuario como  
prioridad en la gestion*. Barcelona: Fundacion Bertelsmann.

# ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

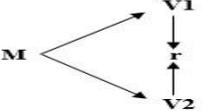
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
<b>Gestión de los servicios públicos</b>	Rojas, Bejarano, y Marín (2016), sostiene que la gestión de los servicios públicos es aquella perspectiva por parte de los ciudadanos.	La presente variable se evaluará en función a sus dimensiones e indicadores.	Servicios básicos	Limpieza pública	Ordinal
				Seguridad ciudadana	
				Parques y jardines	
			Servicio de educación y desarrollo	Programas sociales	
				Educación	
				Fomento del deporte y la cultura	
			Servicios complementarios	Conservación de vías	
				Conservación de infraestructura	
				Fomento de la industria, turismo y artesanía	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, p. 16).	La presente variable se evaluará en función a sus dimensiones e indicadores.	Calidad funcional percibida	Solución de quejas	Ordinal
				Servicio esperado	
				Disponibilidad del personal para solucionar reclamos	
			Calidad Técnica Percibida	Mejoras en el servicio	
				Precios Accesibles	
			Confianza	Confianza en el servicio	
				Empatía	
				Recomendación del servicio	
			Expectativas	Atención personalizada	
				Personal capacitado	
				Interés por las necesidades del usuario	
				Información clara y precisa	

### Matriz de consistencia

Título: Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Técnica e Instrumentos</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se viene desarrollando la gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Hi1: La gestión de los servicios públicos se viene desarrollando de manera deficiente en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019. Hi2: El nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019 es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El cuestionario</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019</p>	<p>en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019</p>											
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>										
<p><b>Tipo:</b> Descriptiva – Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental</p>  <p><b>Dónde:</b>  <b>M:</b> Muestra del estudio  <b>V1:</b> Gestión de los servicios públicos <b>V2:</b> Satisfacción de los usuarios <b>r:</b> Relación entre las variables</p>	<p><b>Población</b>  Estuvo compuesta por 1 447 usuarios de la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín.  <b>Muestra</b>  Estuvo conformada por 294 usuarios de la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín.</p>	<table border="1" data-bbox="1093 587 1592 927"> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Gestión de los servicios públicos</td> <td>Servicios básicos</td> </tr> <tr> <td>Servicio de educación y desarrollo</td> </tr> <tr> <td>Servicios complementarios</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="1093 983 1592 1323"> <tr> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle;">Satisfacción del Usuario</td> <td>Calidad funcional percibida</td> </tr> <tr> <td>Calidad Técnica Percibida</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> </tr> </table>	Gestión de los servicios públicos	Servicios básicos	Servicio de educación y desarrollo	Servicios complementarios	Satisfacción del Usuario	Calidad funcional percibida	Calidad Técnica Percibida	Confianza	Expectativas	
Gestión de los servicios públicos	Servicios básicos											
	Servicio de educación y desarrollo											
	Servicios complementarios											
Satisfacción del Usuario	Calidad funcional percibida											
	Calidad Técnica Percibida											
	Confianza											
	Expectativas											

## Instrumentos de recolección de datos

### Gestión de los servicios públicos

El instrumento que a continuación se presenta, busca conocer la Gestión de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019, para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que (1) significa total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

<b>N</b>	<b>Servicios básicos</b>	Total desacu erdo	En desacu erdo	Indeci so	De acuer do	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	¿Considera que las actividades de limpieza pública se desarrollan de manera eficiente?					
<b>2</b>	¿Considera que la institución realiza actividades para minimizar la inseguridad ciudadana?					
<b>3</b>	¿La institución realiza el mantenimiento permanente a los parques y jardines?					
<b>N°</b>	<b>Servicio de educación y desarrollo</b>	Total desacu erdo	En desacu erdo	Indeci so	De acuer do	Totalmente de acuerdo
<b>4</b>	¿La municipalidad implementa programas sociales, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población?					
<b>5</b>	¿La municipalidad en conjunto a la UGEL, realizan capacitaciones y talleres para los docentes, con la intención de mejorar la calidad educativa de los estudiantes?					

<b>6</b>	¿La institución fomenta la participación de los ciudadanos en las diferentes disciplinas deportivas y culturales?					
<b>N°</b>	<b>Servicios complementarios</b>	<b>Total desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>7</b>	¿La institución destina presupuesto para el mejoramiento y mantenimiento de las calles?					
<b>8</b>	¿La municipalidad establece un presupuesto para el mejoramiento y acondicionamiento estructural de instituciones educativas, postas médicas, iglesias, etc.?					
<b>9</b>	¿Considera que la institución realiza ferias y campañas, con el propósito de fomentar el turismo, la artesanía y la industria?					

### Satisfacción del usuario

El instrumento que a continuación se presenta, busca conocer la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019, para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que (1) significa total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N°	Calidad funcional percibida	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	¿El personal soluciona adecuadamente las quejas e inconvenientes que se suscitan en la institución?					
2	¿El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios?					
3	¿Considera que la disponibilidad de tiempo del personal, es conveniente para solucionar reclamos?					
N°	Calidad Técnica Percibida	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho
4	¿Las actividades realizadas por la municipalidad contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario?					
5	¿Los precios establecidos para los trámites municipales son accesibles para los usuarios?					

N°	<b>Confianza</b>	Total mente insatis fecha	Insatis fecho	Indif erent e	Satis fech o	Totalment e satisfecho
6	¿Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio?					
7	¿La institución muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario?					
N°	<b>Expectativas</b>	Total mente insatis fecha	Insatis fecho	Indif erent e	Satis fech o	Totalment e satisfecho
9	¿El personal le brinda una atención personalizada?					
10	¿Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza?					
11	¿El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios?					
12	¿El personal proporciona información clara y precisa?					

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Miluzka Janina Guerra Gonzales.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

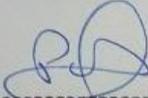
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 -----  
 Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Miluzka Janina Guerra Gonzales

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

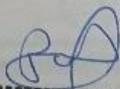
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 -----  
 Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE POSGRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Miluzka Janina Guerra Gonzales

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					P
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					P
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				P	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					P
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				P	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					P
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					P
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					P
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					P
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

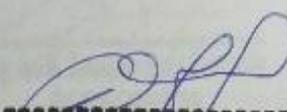
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 -----  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br.Miluzka Janina Guerra Gonzales.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> .					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				5	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> .				5	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

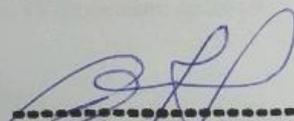
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
 -----  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Miluzka Janina Guerra Gonzales

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			✓		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

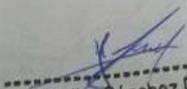
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Miluzka Janina Guerra Gonzales.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de los servicios públicos</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 19 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAJARILLO

Provincia De Mariscal Cáceres, Región San Martín  
Jr. Progreso s/n - 972647879 - 925407417 - 925799234

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

## CONSTANCIA

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pajarillo el Señor Julio Cesar Mundaca Cruz  
Provincia Mariscal Cáceres Departamento San Martín,

### HACE CONSTAR:

Que la estudiante Br. Miluzka Janina Guerra Gonzales, identificada con DNI N°42219430,  
de la Maestría de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto. Realizará la investigación de  
sus tesis titulada "GESTION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Y LA  
**SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
PAJARILLO, REGION SAN MARTIN 2019**" en el año que se menciona en el título  
del mismo.

Se expide la siguiente constancia a solicitud de la interesada para los fines  
que crea conveniente.

Pajarillo 25 de octubre del 2019

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAJARILLO  
PROV. MARISCAL CÁCERES - REGIÓN SAN MARTÍN  
*Julio César Mundaca Cruz*  
D.N.I. 81268054  
ALCALDE

### **Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Dr. Sánchez Dávila Keller, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC - Tarapoto, asesor(a) de la investigación titulada: “Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo -San Martín, 2019”, cuyo autor es Guerra Gonzales Miluzka Janina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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.

Tarapoto, 28 de abril de 2023

<b>Apellidos y nombre del asesor</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 4199504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	