



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal
de los pobladores de la Urbanización Las Magnolias distrito
de Surco, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Della Casa Gallarday, Emilio Adelmo (orcid.org/0000-0003-2027-5477)

ASESORES:

Dra. Alvites Huamani, Cleofe Genoveva (orcid.org/0000-0001-6328-6470)

Mg. Gutierrez Portillo, Carlos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7198-6423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVITES HUAMANI CLEOFE GENOVEVA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la Urbanización Las Magnolias distrito de Surco, 2024", cuyo autor es DELLA CASA GALLARDAY EMILIO ADELMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9%, 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 Tesis 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.

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVITES HUAMANI CLEOFE GENOVEVA DNI: 08495141 ORCID: 0000-0001-6328-6470	Firmado electrónicamente por: CALVITESH el 18-08- 2024 18:35:30

Código documento Trilce: TRI - 0848314





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DELLA CASA GALLARDAY EMILIO ADELMO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la Urbanización Las Magnolias distrito de Surco, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
EMILIO ADELMO DELLA CASA GALLARDAY DNI: 06685791 ORCID: 0000-0003-2027-5477	Firmado electrónicamente por: ECASAG el 04-08-2024 05:48:44

Código documento Trilce: TRI - 0848317

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado al profesional quien ingresa a una universidad con la ilusión de querer servir a la sociedad y luego de terminar se encuentra con la sorpresa que no tiene oportunidades y que cuesta mucho cambiar las situaciones establecida porque siempre le sale el mismo lema solo no puedes luchar contra el sistema.

Agradecimiento

Solo agradezco a una persona que me insistió en terminar esta maestría con todos los altos y bajos que inicio y creyendo que si se puede cambiar el sistema en el cual los profesionales se encuentran inmerso.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel descriptivo de gestión de servicios públicos básicos.....	15
Tabla 2: Nivel descriptivo de las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos básicos.....	15
Tabla 3: Nivel descriptivo de la variable satisfacción vecinal	16
Tabla 4: Nivel descriptivo de las dimensiones de la variable SV.....	17
Tabla 5: Coeficiente de correlación entre la Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal	18
Tabla 6: Correlación entre la estrategia de recolección de datos y las necesidades vecinales	18
Tabla 7: Correlación entre la organizaciones locales y reuniones comunitarias	19
Tabla 8: Correlación entre las empresas prestadoras de servicio público y calidad percibida.....	20

Resumen

El estudio aportó al ODS 11 ciudades y comunidades sostenibles y tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, corte transversal y diseño no experimental. La muestra fue estratificada 100 ciudadanos residentes en Surco. El muestreo fue no probabilístico, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 18 y 17 ítems cada uno, validados por expertos mediante el coeficiente V de Aiken (0.97 y 1.00), con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de (0,928; 0,916). Asimismo, se encontró que existe correlación entre las variables gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal, cuyo coeficiente de correlación fue de ,427. Y su sig.(bilateral) fue 0.000. Igualmente, las dimensiones estrategias de recolección de datos y necesidades vecinales; organizaciones locales y reuniones comunitarias; las empresas prestadoras de servicio público y calidad percibida se correlacionaron y obtuvieron altos niveles de significancia, (0.000). En conclusión, este análisis determinó que Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal dependen una de la otra de manera positiva.

Palabras clave: Gestión, servicios, satisfacción, presupuesto, coordinación.

Abstract

The study contributed 11 sustainable cities and communities to SDG 11 and had the general objective of determining how the Management of basic public services and neighborhood satisfaction of the residents of the Las Magnolias urbanization, in the district of Surco, 2024, are related. This research had a quantitative approach., correlational level, cross-sectional and non-experimental design. The sample was stratified to 100 citizens residing in Surco. The sampling was non-probabilistic, to whom two questionnaires of 18 and 17 items each were applied, validated by experts using Aiken's V coefficient (0.97 and 1.00), with a Cronbach's Alpha reliability of (0.928; 0.916). Likewise, it was found that there is a correlation between the variables management of basic public services and neighborhood satisfaction, whose correlation coefficient was .427. And its sig.(bilateral) was 0.000. Likewise, the dimensions of data collection strategies and neighborhood needs; local organizations and community meetings; public service providing companies and perceived quality were correlated and obtained high levels of significance, (0.000). In conclusion, this analysis determined that Management of basic public services and neighborhood satisfaction depend on each other in a positive way.

Keywords: Management, services, satisfaction, budget, coordination.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión de servicios públicos básicos, tuvo vinculación con la línea de investigación de Gestión de Políticas Públicas, cabe mencionar que concuerda con la línea de responsabilidad social universitaria enfocada en el desarrollo sostenible y la adaptación frente al cambio climático, toda vez que ayudó a elaborar los principios de una reestructuración en el crecimiento urbano que hoy se encuentra descontrolado, tratando de poner énfasis en la coordinación que deben de demostrar tanto las empresas públicas como administradoras de los espacios, y las empresas privadas que usufructúan dichas áreas para dar servicios básicos al poblador.

A nivel internacional Pereda (2021) mencionó que la ausencia de gestión entre las entidades públicas y las empresas son problema que ha venido afectando a los ciudadanos en los últimos años. A través de esta problemática se evidenció el incremento de quejas presentadas por los vecinos ante las autoridades públicas, siendo este uno de los problemas más recurrentes ante dichas entidades públicas, Asimismo Salazar (2019) menciona que la mala gestión de SP básicos conlleva a una insatisfacción vecinal ya que perciben que las obras de servicio público básico es un tema complejo ante la imagen de la ciudad. Es por ello que es de vital importancia abordar estos desafíos mediante una planificación de intervenciones, con el objetivo de lograr una ejecución transparente y una comunicación efectiva con la población, de tal forma que se garantice su satisfacción y el bienestar.

Asimismo, cabe recalcar que Afroj a et (2021), mencionó que la satisfacción vecinal con respecto a las obras de servicio públicos es un tema complicado, por lo que se requiere de una mayor coordinación y cooperación entre las empresas responsables de realizar trabajos en las calles y las autoridades municipales. Por otra parte, a nivel nacional, Casiano y Cueva (2020) señala que la falta de cooperación entre las empresas responsables de realizar trabajos en las calles y las autoridades municipales pueden causar una serie de problemas para los residentes del lugar, como para usuarios de las vías públicas. Esto lo podemos evidenciar en nuestro contexto nacional, donde la administración pública es muy criticada debido a los incumplimientos en el proceso constructivo por parte de las empresas concesionarias.

Asimismo, Akoluk (2022) menciona que la falta de planificación de intervenciones entre el desarrollo y expansión de obras municipales es una

problemática recurrente en muchas provincias. Esta desarticulación genera importantes inconvenientes tanto para los usuarios de las vías públicas como para las propias municipalidades encargadas de su mantenimiento.

Por otro lado, Martínez (2019), indica que las empresas prestadoras de servicios de electricidad, realizan constantemente trabajos de tendido de cables, reparación y ampliación de redes en las vías públicas sin tener en cuenta los planes y cronogramas de obras municipales. Esto conlleva a una constante rotura y posterior reposición parcial del pavimento, dejando a las vías en un estado deficiente y con una apariencia heterogénea. Asimismo, Ha (2022) menciona que esto ha dejado a la vía con parches y desniveles, afectando la seguridad y comodidad de los usuarios, principalmente de los conductores. Además, esta reposición parcial no garantiza la adecuada compactación y resistencia del pavimento, acortando su vida útil y generando mayores costos de mantenimiento para las Municipalidad a nivel nacional.

A nivel local cabe señalar que uno de los casos más representativos de esta problemática se observa en las obras que viene ejecutando las empresas prestadoras de servicio de gas, en la Avenida Mariscal Ramón Castilla de la urbanización de Las Magnolias del distrito de Surco. Asimismo, Farfán (2019) menciona que se ha evidenciado el malestar de los vecinos de la Avenida Mariscal Ramón Castilla con la mala organización de las gestiones de las empresas concesionarias. Esta problemática refleja la necesidad de una mayor articulación entre lo público y privado, para la mejoría de la comunidad. En el escenario específico de las obras de empresas de gas en esta misma avenida del distrito de Surco, se observa que la empresa ha realizado trabajos de tendido, reparación y ampliación de redes sin tener en cuenta los planes y cronogramas de obra municipales. Esto ha conllevado a una constante rotura y posterior reposición parcial del pavimento, dejando a la vía en un estado deficiente y con una apariencia heterogénea (López, 2021).

Según La Municipalidad de Santiago de surco (2023), menciona que la reposición realizada por parte de las empresas PS se ha limitado únicamente al área intervenida, sin considerar el estado general de la calzada. Esto ha dejado a la vía con parches y desniveles, afectando la seguridad y comodidad de los usuarios, principalmente de los conductores. Además, esta reposición parcial no garantiza la adecuada compactación y resistencia del pavimento, acortando su vida útil y generando mayores costos de mantenimiento para la Municipalidad de Santiago de

Surco. La reposición parcial del pavimento realizada por las presentes empresas en las diferentes vías ha tenido un impacto negativo en el ornato y la estructura de la vía. Los parches y desniveles generados no solo afectan la estética y la seguridad de los usuarios, sino que también comprometen la integridad estructural del pavimento a mediano y largo plazo.

La investigación realizada sobre la GSPB y la SV de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco no solo evidencia problemas como la ausencia de colaboración entre entidades públicas y privadas en infraestructura para una mejor satisfacción vecinal en la comunidad, sino que también contribuye notoriamente a la ODS 11. ya que se enfoca en reorganizar el crecimiento urbano en referencia a las áreas de uso público que han sido fragmentadas durante el tiempo por la falta de planificación en la creación de las ciudades y a lograr que la urbanización sea más inclusiva, resiliente y sostenible.

Ante esta situación, se planteó como PG: ¿De qué manera la GSPB se relaciona con la SV de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024? Asimismo, se planteó los PE: a) ¿De qué manera las estrategias de recolección de datos comunales se relacionan con las necesidades vecinales de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024? b) ¿De qué manera las organizaciones locales se relacionan con las reuniones comunitarias de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024? c) ¿De qué manera las empresas prestadoras de servicios básicos se relacionan con la calidad percibida de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024?

Asimismo, la investigación proporcionó una justificación teórica ya que examinó y recopiló temas de relacionados, buscando relacionar las variables de GSPB y SV, y evaluando la calidad de servicios y la satisfacción del usuario. Se estudiaron distintas teorías esenciales para estas variables (López, 2020).

Desde un punto de vista práctico, la investigación pretende perfeccionar los mecanismos de la GSPB en los gobiernos locales, permitiendo que los ciudadanos sientan una mejora en el nivel de los servicios que les proporcionan, Además, se busca evaluar el estado actual y las soluciones potenciales, poniendo a los ciudadanos en el centro del proceso. (Rojas, 2020).

En una perspectiva metodológica, se destaca un uso efectivo de un instrumento que sea relevantes y se pueda aplicar a personas que tengan un poco de conocimiento de la problemática. Los resultados de esta investigación pueden funcionar como guía para gestionar problemas similares en distintas circunstancias. (Arias, 2020).

A nivel social, la investigación proporciona respuestas para los desafíos que enfrenta la institución, fundamentadas desde la perspectiva de los individuos afectadas directamente. En conclusión, el estudio resulta relevante porque ajusta las acciones recomendadas con las necesidades reales y percepciones de la comunidad. (Carhuanchoa et, 2019).

La justificación de la investigación se fundamenta en la relevancia de establecer la unión entre la GSPB y la SV, obteniendo datos precisos sobre los métodos y políticas implementadas por la administración de los SPB para garantizar la calidad de estos y como lo perciben los ciudadanos. (Hernández y Carpio, 2019).

Así también, se planteó como OG. Determinar la relación de GSPB y SV de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024. OE. a) Determinar la relación de las estrategias de recolección de datos comunales y necesidades vecinales de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024- b) Determinar la relación de organizaciones locales y reuniones comunitarias de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024- c) Determinar la relación de las EPDSPB y la calidad percibida de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024.

Con respecto a los antecedentes internacionales tenemos en primer lugar a Zhao (2022) en su trabajo en China, su estudio establece un sistema de índices para evaluar el progreso hacia los ODS (Objetivo de Desarrollo Sostenible) relacionados con la oferta de servicios públicos y de la rápida urbanización de China. Encontrando que, la región oriental de China tuvo un alto nivel de urbanización, pero su velocidad fue relativamente lenta; las regiones central y occidental experimentaron una urbanización más rápida, pero tuvieron niveles más bajos de urbanización. El SDPS (Índice de relación entre ODS y servicios públicos) promedio aumentó de 0,580 a 0,649, y el nivel de servicios públicos en las regiones oriental y central fue mayor que en las regiones occidentales. Los resultados proporcionan una dirección para el gobierno en el progreso de los ODS relacionados con los servicios públicos a través

de la planificación y los medios financieros.

Jaaidane (2022) en su trabajo tiene como objetivo evaluar al IMC (Inter-Municipal Cooperation) su papel respectivo en la evolución de los gastos de personal público a nivel municipal, teniendo como resultado lo siguiente; se evidencia de que está en funcionamiento un efecto de sustitución entre los gastos de personal municipales y de la IMC. También, encontramos una distorsión partidista a través de la asignación de subvenciones es decir los municipios alineados y no alineados son tratados de manera diferente por el gobierno central. Por último, demostramos que los recortes en las subvenciones conducen a recortes en los gastos salariales públicos de los municipios.

Una publicación de Bungatang y Reynei (2021) evaluó la conformidad de los residentes en varios aspectos de calidad de vida en los barrios de Port Harcourt, Nigeria. El estudio es de observación pasiva como diseño de investigación. Los resultados revelaron una insatisfacción significativa en áreas como el suministro de energía, el agua, la recogida de residuos y la seguridad. Además, el 27,2% de los residentes se mostró insatisfecho con la calidad de vida residencial, mientras que el 8,8% estaba satisfecho. Concluyó que se deben tener en cuenta las opiniones y preferencias de los residentes en el momento de diseñar y prestar servicios públicos y servicios para garantizar la mejora.

Maldonado (2019) Determino la visión de la ciudadanía sobre la impartición de los servicios públicos en Jilotepec, México. Es una investigación mixta cualitativa y cuantitativa. Se usó encuesta como método para recoger datos. Concluyó que el 52.9% no tiene calidad en los servicios, 17.4% dieron a conocer que parques y jardines contienen fallas, 47.6% que el servicio no es el adecuado de agua potable, 57% no encontraron fallas en el drenaje y alcantarillado y 43% no respondieron, 48% enmarca no tener problemas con el alumbrado público, 36.4% no encuentran fallas en el servicio de recolección, concluyendo que algunos pobladores no cuentan con los servicios y se recomienda que debe haber cambios materiales o administrativos a la brevedad.

Salazar (2019) en su investigación tuvo como finalidad proponer la ampliación de las atribuciones municipales con el fin de fortalecer la institucionalidad democrática y la autonomía de los municipios. El enfoque metodológico es de naturaleza teórica y

se inscribe dentro del ámbito de la sociedad. Se aplicaron técnicas de observación, análisis documental, deducción lógica y síntesis. Los gobiernos municipales deben ser estructurados y fortalecidos a través de la implementación de leyes efectivas, una buena gobernanza y un federalismo funcional que distribuya competencias de manera equitativa para promover el fortalecimiento institucional y democrático. Además, es crucial incorporar a los pobladores en el proceso de decisiones públicas.

Torres (2020) en su estudio se enfocó principalmente en analizar la satisfacción de los ciudadanos. Este trabajo se caracterizó por ser exploratoria y de naturaleza cuantitativa. Se encuestaron a 250 personas. En cuanto a la calificación del servicio, el 78% de los encuestados lo calificaron como "bueno" o "regular", con un 46% y un 32% respectivamente, mientras que solo una persona lo consideró "pésimo". En cuanto a las conclusiones, el grado de satisfacción total de los participantes se ubicó entre "satisfecho" y "algo insatisfecho", de tal manera cabe señalar que es importante tener conocimiento de la satisfacción de los pobladores ya que gracias a ello se puede tener una mejor gestión y así mostrar una mejor coordinación que beneficie a los residentes que habitan en una urbanización donde los pobladores puedan sentirse conforme con los factores físicos que se encuentran en su entorno urbano.

Siguiendo con antecedentes nacionales se tiene a Solón (2023) aborda el objetivo de examinar el vínculo entre gestión de servicios y SV. Utilizando métodos cuantitativos básicos. Asimismo, tomo como instrumento un cuestionario y así también tiene un nivel correlacional de corte transversal y diseño no experimental. La confiabilidad del cuestionario, fue medida con el coeficiente alfa de Cronbach, resultó ser alta (0.921). Los hallazgos indicaron una correlación significativa, positiva y fuerte entre las dos variables, (Rho) de 0.784 y un (SB 0.05.) recomendó a la municipalidad desarrollar tácticas de concientización ciudadana y mejorar la gestión de servicios que brindan. En su tesis de maestría. Esto quiere decir que existe relación entre la gestión de servicios y la satisfacción vecinal. Cabe recalcar la gran importancia que cumple el rol de la municipalidad al producir programas de concientización hacia el vecino, así como talleres de capacitación en los cuales los hagan tomar conciencia que deben de trabajar en común unión hacia un objetivo común.

Zaquinaula (2022) sostiene que los servicios básicos tienen un impacto significativo en el municipio provincial. El estudio es aplicado, cuantitativo, no experimental y transversal. Se optó una muestra de 108 individuos mediante muestreo

aleatorio simple. Se utilizó una encuesta para recolectar datos y se administró un cuestionario diseñado de acuerdo a la muestra. La validación de la hipótesis se llevó a cabo mediante la prueba estadística no paramétrica de chi-cuadrado. Los resultados mostraron que los valores obtenidos superaron los valores teóricos, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis propuesta y a la negación de la hipótesis nula. Lo que confirma que los servicios públicos en la localidad provincial de Hualmay generan un impacto favorable en la satisfacción de los usuarios

Collantes (2019) plantea que la finalidad principal es conocer cómo la calidad de los servicios públicos incide en la satisfacción de los usuarios durante la pandemia en el municipio provincial de Santa María. El estudio es no experimental y transversal, con un enfoque correlacional y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 86 individuos se usó el cuestionario como instrumento de obtención de datos. Los resultados mostraron que el 60,5% de los usuarios calificaron la confianza en el sector público en general, mientras que el 50% calificó la confianza en los servicios públicos en una dirección ascendente. Concluyó que la mayoría reportó satisfacción consistente con aspectos como salud y saneamiento, seguridad pública y servicios públicos.

De tal manera se continua con el marco teórico para la variable. Gestión de servicios públicos básicos. Cabe indicar que Lynch (2020) menciona como teoría el entorno construido y la Satisfacción, la cual se planteó las características físicas del entorno construido, como la calidad de la vivienda, los espacios públicos, los servicios de infraestructura y la accesibilidad, ya que el entorno urbano influye en la satisfacción de los residentes, indicando que un entorno bien diseñado tiende a aumentar la satisfacción vecinal. Por otro lado, Claude, Dieudonné y Nkene (2019) indica en su teoría de las empresas de prestaciones de servicios públicos, menciona que el estado tiene la responsabilidad de brindar determinados servicios públicos para satisfacer las necesidades, reclamos y requerimientos de sus ciudadanos como usuarios, a través de sus órganos de gobierno central, estatal y local. Se deben financiar procedimientos de recaudación que sirvan para sustentar a estos. roles en áreas clave como otros servicios sociales, etc. Para lograr este objetivo, es necesario implementar estrategias que garanticen que los fondos recaudados se utilicen de manera eficiente.

Según William (2021), la gestión de servicios públicos básicos se define como una función crucial del gobierno central, aunque está mayormente supervisada por los

gobiernos locales. Esta gestión incluye la administración de servicios básicos, según como lo estipula la constitución política del Perú. Además, abarca la responsabilidad de mantener calles, parques y jardines, asegurar la seguridad pública, controlar el tráfico y ofrecer una variedad de servicios gubernamentales. Del mismo modo Yalene (2019) presenta algunas características de la variable gestión de servicios públicos básicos en la cuales indico que la gestión de proyectos se realiza dentro de un grupo de personas, normalmente equipos de trabajo. Según el autor, la gestión es una función que desempeñan los directivos de una empresa u organización, porque en este sentido se espera que los líderes garanticen la eficiencia y eficacia necesarias. La excelencia no proviene únicamente del esfuerzo individual, sino del trabajo en equipo. Por lo tanto, la gestión implica varias cosas como por ejemplo, los gerentes realizan tareas diferentes a las de sus contrapartes en la organización, los gerentes desempeñan funciones básicas como planificar, organizar, dirigir y supervisar, asimismo los gerentes deben tener habilidades intelectuales, habilidades interpersonales y habilidades técnicas, la capacidad de los gestores se evalúa en base a los resultados, teniendo en cuenta los recursos disponibles, los directivos deben tener la capacidad de distinguir entre situaciones y aplicar las estrategias más adecuadas según los factores clave de cada situación. Por otro lado, los servicios públicos suelen definirse como una serie de servicios que benefician a la comunidad y contribuyen al desarrollo humano. Estos servicios son generalmente esenciales para la vida moderna y pueden ser prestados por organizaciones públicas y privadas.

Asimismo, Cruz (2022) menciona que la dimensión 1. Estrategias de recolección de datos comunales indica que es la razón por el cual el servicio se posiciona como una estrategia de gestión estratégica, encaminada a maximizar el valor para la organización. Este enfoque está impulsado por un equipo directivo cuyo objetivo es garantizar que la organización siga teniendo los conocimientos, capacidades y habilidades adecuados para obtener los resultados solicitados y conservar su capacidad de competir en el entorno presente y futuro.

Ccalloca y Chipa (2019) menciona que la dimensión 2. Organizaciones locales son aquellas que resaltan en la relevancia de las entidades comunitarias locales, tales como las asociaciones vecinales y los grupos comunitarios, en el estímulo de la dinámica urbana y la implicación ciudadana. Se argumenta que estas entidades son fundamentales en la generación de barrios activos y en los intereses colectivos.

Mellon (2019) menciona que la dimensión 3. Empresas prestadoras de servicio básico, son aquellos que gestionan los servicios básicos en las ciudades latinoamericanas, enfatizando la importancia de políticas públicas efectivas y la participación ciudadana con el fin de obtener una buena coordinación para dicha gestión sea satisfactoriamente aceptada por los pobladores marcando así una política pública que se generalice a nivel de las ciudades, las cuales ayudaran que las zonas habitables y de disfruten sean conservadas de tal manera que sigan mejorando la calidad de vida de los pobladores que se encuentran en una urbanización o en un agrupamiento humano no urbanizado.

Continuando con la variable, satisfacción vecinal, Bazualdo y Contreras (2022). sobre la teoría de la Equidad y Justicia Urbana refieren que se centra en cómo la distribución justa de recursos y oportunidades influye en la percepción de los residentes sobre la equidad y la justicia en su vecindario, pudiendo la desigualdad en la repartición de servicios y beneficios socavar la satisfacción y generar tensiones en la comunidad. La percepción de la desigualdad por parte de la vecindad según la teoría de la equidad y justicia genera insatisfacción toda vez que no al ver una planificación y estrategia en el cual se puede evidenciar que los pobladores son atendidos y otros no produciendo tensiones en las opiniones entre los habitantes ocasionando malos entendidos que repercuten en las coordinaciones de estos con el gobierno en función.

Así también, Carrión (2021), menciona en su teoría de la Elección Pública la cual se centra en evaluar los mecanismos de decisión en el ámbito público y cómo los intereses individuales y colectivos influyen en la provisión de servicios y la repartición de recursos disponibles. En el campo de los servicios básicos, esta teoría puede contribuir a comprender cómo se formulan las políticas públicas relacionadas con el suministro de la sociedad. Esta teoría arroja luz sobre los mecanismos subyacentes que moldean las decisiones políticas en torno a estos servicios, teniendo en cuenta los diversos intereses y presiones que intervienen en la elaboración de políticas públicas.

Según Carpio (2020) menciona que se puede definir la satisfacción vecinal como el nivel de aceptación que un poblador puede reflejar ante una situación que mejore la calidad de vida de si mismos o también mediante la conformidad de sus espacios públicos que tengan mantenimiento al ornato la cual generen un nivel de

satisfacción positivo al observar una mejor imagen urbana en su zona residencial.

Respecto a la dimensión 1. Calidad percibida según Negash (2022) destaca por la relevancia de comprender las verdaderas necesidades del usuario y valoración. Para ello, las demandas del usuario se manifiestan en la calidad general del servicio asimismo la calidad funcional a través del proceso de prestación del servicio, el cual se centra en cómo se ofrece el servicio. Según esta perspectiva, la calidad funcional o afecta la calidad técnica, lo que significa que los procesos o experiencias que manifieste el usuario durante la prestación del servicio influye en el resultado final, y esto se refleja en la valoración directa del servicio por parte del usuario, lo que crea una imagen de la misma basada en su propia experiencia.

Gutiérrez (2022) menciona que la dimensión 2. Reuniones comunitarias, es donde expresan su descontento en cuanto al servicio o producto proporcionado por la administración municipal no cumple con sus expectativas en cuanto a sus características y la manera en que se ofrece dentro de un período específico. Asimismo, indica que los ciudadanos no quedan conformes con el servicio o producto que han obtenido de la gestión municipal, ellos expresan sus reclamos. En el cual este descontento se evidencia a través de los indicadores de insatisfacción respecto al servicio, la eficacia de los canales de atención y la puntualidad en los plazos establecidos.

Cárdenas (2021) menciona que la dimensión 3, necesidades vecinales son problemas que las entidades municipales utilizan para indicar una limitación presupuestaria como una razón para no satisfacerlas, es importante reconocer que la sociedad pueda dirigir estas necesidades a través de demandas sociales. De esta manera, pueden dirigirse a las autoridades correspondientes en busca de la entrega de servicios básicos de calidad y de obras comunitarias esenciales para el crecimiento integral de los pobladores con menos recursos y los grupos vulnerables de la población.

Se puede afirmar según Cárdenas (2023) que en el Perú el desarrollo de las ciudades viene de un crecimiento informal, en el cual ha preponderado la necesidad de vivienda, a lo cual las organizaciones sociales se han movilizad para la ocupación ilegal de áreas de terrenos del estado desprotegidos e inclusive de uso no urbano, y en algunas veces hasta agrícolas Es así que fueron creciendo dichos asentamientos

humanos y formalizándose, obligándose a sí mismos a la necesidad de contar con los servicios básicos, los cuales ingresaron en una realidad no planificada, y que el resultado es lamentablemente el sacrificio de las áreas públicas en general.

Este trabajo de investigación, y luego de haberse analizado teóricamente marca un inicio para la organización, planificación y coordinación entre la sociedad civil, empresas privadas, entidades públicas, para que se tome en cuenta que, en las intervenciones en área de uso público, debe primar la coordinación ya que son áreas que todos los pobladores deben disfrutar en comunión.

Por lo que se formuló como HG. Existe relación entre GSPB y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024. OE. a) Existe relación entre las estrategias de recolección de datos comunales y necesidades vecinales de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024- b) Existe relación entre organizaciones locales y reuniones comunitarias de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024- c) Existe relación entre las EPSB y la calidad percibida de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

II. METODOLOGÍA

El trabajo de investigación fue de tipo básica. Cristaldo, de Luise y la Pietra (2022) señala que este tipo de investigación se enfoca principalmente en la recopilación de datos, sin centrarse en la respuesta rápida de los problemas, sino más bien en la expansión del conocimiento fundamental y la comprensión en sí misma. En línea con esto, Useche a et. (2020) explicó que la investigación básica, también conocida como investigación pura o formal, tiene una naturaleza abstracta y busca generalizar teorías, leyes o principios. Además, el estudio realizado adopta un enfoque cuantitativo, ya que las variables han sido operacionalizadas y se han utilizado datos estadísticos.

También fue de diseño no experimental de nivel correlacional, lo que conlleva que las variables de estudio no han sido manipuladas directamente, sino que se ha buscado entender el vínculo entre las dos variables en un contexto específico, asimismo la presente investigación es de corte transversal ya que la recopilación de información se dio en un preciso momento (Huancas, 2019).

La DC, de la GSPB, se fundamenta en conocer el proceso de la coordinación entre entidades. Así también se tiene de DO de la V. GSPB se fundamenta en las siguientes dimensiones a) estrategias de recolección de datos c. b) organizaciones locales. c) empresas prestadoras de servicios. (Anexo 1)

La DC de la V, satisfacción vecinal, se fundamenta en conocer el nivel de satisfacción de los residentes que habitan en una zona residencial la cual es importante ya que gracias a ello se puede determinar qué tan satisfechos o insatisfechos que encuentran los pobladores. Así también la DO de la V, satisfacción vecinal se fundamenta en las siguientes dimensiones a) calidad percibida. b) reuniones comunitarias. c) necesidades vecinales. (Anexo 1)

Por otro lado, según Cafiel. (2021), menciona que la población se selecciona, según el lugar donde se está realizando la investigación, por lo tanto, la investigación presenta una población de 500 familias que residen en la urbanización Las Magnolias en el distrito de Surco. Asimismo, la población de estudio, presenta un estrato económico medio alto. La edad oscila entre 30 a 80 años que tienen de género femenino y masculino que habite en la urbanización. Asimismo, Useche a et. (2020) señala que la muestra es un subconjunto que simboliza al conjunto de personas

seleccionada, y las evidencias alcanzadas a partir de ella se consideran válidos para la población en su conjunto. En el caso de esta investigación, se ha elegido por utilizar una muestra no probabilística por conveniencia, basándose en 100 personas a encuestar, según Huancas (2019) indica que se debe de plantear criterios de exclusión e inclusión. De tal manera como criterios de inclusión a personas que habitan en la urbanización y estén cerca de donde se observa los problemas de la mala coordinación con las empresas prestadoras de servicio. Asimismo, como exclusión no se seleccionó personas que desconozcan el problema en la urbanización. Por otro lado, la unidad de análisis que presenta la investigación son los pobladores que residen en la urbanización

Asimismo, se utilizó como técnica de instrumento de recolección 1 cuestionario para la variable gestión de servicios públicos básicos de 18 ítems en base a 3 dimensiones, D1. Estrategias de recolección de datos, D2. organizaciones locales, D3. Empresas prestadoras de servicios. Así también se proyecta la baremación, nivel muy bajo (18-32) bajo (33-47) mediano (48-62) alto (63-77) muy alto (78-90) (Anexo 2)

Para la variable. Satisfacción vecinal contiene 17 ítems que se encuentra dividido en 3 dimensiones, (D1, D2, D3) El cual se realizó la baremación, nivel muy bajo nivel muy bajo (17-31) bajo (32-46) mediano (47-61) alto (62-76) muy alto (77-85) (Anexo 2)

Asimismo, sobre el proceso de la validez del instrumento se basó en 3 expertos magister en el rubro de la gestión de políticas públicas, el cual recomendaron su mejoramiento de 1 pregunta la cual como resultado de su validación fue en base a la validación del coeficiente V de Aiken fue de obteniendo un (0.97 y 1.00). (Anexo 3)

Para realizar la confiabilidad de la investigación se realizó el Alfa de Cronbach el cual nos dio como resultado de la variable GSPB (,816) y de 18 ítems de SV (,716) de 17 ítems. dando como conclusión que si hay fiabilidad del instrumento. (Anexo 7)

Cabe mencionar que el método de análisis de datos, se basó en la recopilación de las respuestas encuestadas obteniendo datos numéricos ya que se utilizó una escala ordinal en base a encuestas planteadas siendo así se enumeró en un listado las respuestas y luego se procedió a pasar al SPSS con la finalidad de

obtener análisis de datos.

La presente investigación abordo una serie de aspectos éticos. Por esta razón, se utilizó lo que la universidad ha implementado en sus políticas el cual regulan los estándares éticos para la concepción y realización de un estudio. Se consideraron los siguientes principios éticos fundamentales. El respeto al anonimato de los participantes fue prioritario, considerando que la investigación

se basa en la recopilación de información basada en sus percepciones. se ha asegurado la confidencialidad de los participantes, evitando la inclusión de datos personales que pudieran identificarlos dentro de la muestra analizada. Este principio es crucial para salvaguardar la privacidad de los participantes y promover la libre expresión de sus opiniones y percepciones. (anexo 4)

Asimismo, Alvares (2024). menciona que se debe de tomar aspectos éticos en las diversas investigaciones por tal motivo, se ha garantizado que cada participante esté plenamente informado sobre la importancia y los objetivos del estudio antes de participar en la investigación. Este principio implica brindar información clara y detallada sobre los propósitos y objetivos del estudio. Este principio involucra brindar información clara y detallada sobre las estrategias, los riesgos potenciales y ventajas relacionadas a la participación en el estudio, lo que permite que los sujetos involucrados tomen decisiones de manera libre e informada. La aplicación de las normas de estilo de redacción APA se lleva a cabo debido a la presencia de ideas y conceptos que no son de origen directo del investigador siguiendo los criterios rigurosos de las normas de expresión de redacción establecidas por la American Psychological Association (APA). Por lo que en esta investigación se ha asegurado el cumplimiento de los principios éticos fundamentales. Esto garantiza la protección de los participantes, la transparencia en el proceso de investigación y el respeto por la propiedad intelectual. (anexo 5)

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel descriptivo de gestión de servicios públicos básicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	0	0	0
Bajo	1	1	1	1
Mediano	5	5	5	6
Alto	50	50	50	56
Muy alto	44	44	44	100
Total	100	100	100	

Nota: Resultado descriptivo de la variable servicios públicos básicos.

Fuente: SPSS v.28

Se puede observar en la tabla 1 que, el 50%, equivalente a 50 usuarios manifestaron que la gestión de servicios públicos básicos se posiciona en un nivel alto ya que hay una deficiente coordinación entre las entidades públicas y privadas, así también el 44% equivalente a 44 usuarios se encuentran en nivel muy alto y el 5% medianamente intenta coordinar sin embargo no logra el objetivo final, así como también el 1% que tiene un nivel bajo de coordinación. Se entiende entonces que la gestión de servicios públicos básicos es un tema que se percibe de una manera insatisfactoria.

Tabla 2

Nivel descriptivo de las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos básicos.

	Estrategia de recolección De datos comunales		Organizaciones Locales		Empresas prestadoras de servicio publico	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.0	1	0.0	1	1.0
Bajo	0	0.0	0	0.0	2	2.0
Mediano	8	8.0	1	1.0	27	27.0
Alto	27	27.0	26	26.0	36	36.0
Muy Alto	65	65.0	72	72.0	34	34.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Nota: Resultado descriptivo de las 3 dimensiones de la gestión de servicios públicos básicos.

Fuente: SPSS v.28.

Se puede observar en la tabla 2 que, el 65%, equivalente a 65 usuarios manifestaron que la estrategia de recolección de datos no es influyente o influye muy poco en la participación de las empresas prestadoras de servicio y sus intervenciones en la vía pública asimismo se evidencia una frecuencia muy alta de 72 % en lo que es organizaciones locales lo que evidencia la mala organización de están con respecto al problema de las intervenciones de las empresas prestadoras de servicio en las áreas públicas, sim embargo el 36% de los habitantes afirman si tienen conocimiento sobre dichas intervenciones en vía pública, pero les hace falta una coordinación con las operaciones que se realizan ya que existe una insatisfacción.

Tabla 3

Nivel descriptivo de la variable satisfacción vecinal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	0	0	0
Bajo	19	19	19	19
Mediano	54	54	54	73
Alto	27	27	27	100
Muy alto	0	0	0	
Total	100	100	100	

Nota: Resultado descriptivo de la variable satisfacción vecinal.

Fuente: SPSS v.28

Se puede observar en la tabla 3 que, el 54%, equivalente a 54 usuarios manifestaron que la satisfacción vecinal si bien es cierto es escuchada en parte no llega a cumplir las expectativas vecinales con respecto a la reposición de las áreas intervenidas por las empresas prestadoras de servicio asimismo el 19% indica que tiene un conocimiento que la entidad tiene la intención sin embargo no cumple y el 27% definitivamente considera que la entidad no cumple con obligarle a las empresas prestadoras de servicio a la reposición adecuada de la infraestructura dañada por ello se genera una insatisfacción vecinal.

Tabla 4

Nivel descriptivo de las dimensiones de la variable SV.

	Calidad percibida		Reuniones comunitarias		Necesidades Vecinales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.0	0	0.0	16	16.0
Bajo	2	2.0	6	6.0	21	21.0
Mediano	39	39.0	26	26.0	11	11.0
Alto	50	50.0	35	35.0	42	42.0
Muy Alto	9	9.0	33	33.0	10	10.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0

Nota: Resultado descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción vecinal.

Fuente: SPSS v.28

Se puede observar en la tabla 4 que el 50%, equivalente a 50 usuarios manifestaron que la calidad percibida por los trabajos de las empresas prestadoras de servicio son deficientes porque ocasionan ruidos, polvo y no los mitigan al momento de su ejecución ocasionando insatisfacción vecinal asimismo la reposición de las áreas públicas no son las adecuadas además el 35% siendo un nivel alto nos evidencia que si hay reuniones comunitarias sin embargo son insuficientes para paliar el problema de las intervenciones en las áreas públicas por parte de las EPSB y como se puede apreciar el 42% que es un nivel alto presenta insatisfacción en las necesidades de los vecinos.

Asimismo, se procede a plantear la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Prueba de Hipótesis

HG.

Ho: No existe relación entre gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024.

H1: Existe relación entre gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024.

Regla de decisiones: sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 5

Coeficiente de correlación entre la Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal

		Satisfacción Vecinal
Gestión	Coeficiente de correlación	,427**
de servicios públicos básicos	Sig. (bilateral)	0
	N	100

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

Nota: Información procedente de los datos (anexo 4) recabados mediante la aplicación de encuestas.

Fuente: Spss v.28.

La tabla 5 presenta relación entre la gestión de servicios públicos básicos y la satisfacción vecinal. El cual se determina que el (CC ,427) y(SB,000). La cual indica que los servicios públicos básicos y la satisfacción vecinal si tienen relación asimismo cabe mencionar que en parte de la coordinación se encuentra en proceso de mejorar en la entidad.

HE:1

Ho: No existe relación entre las estrategias de recolección de datos comunales y necesidades vecinales de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

H1: Existe relación entre las estrategias de recolección de datos comunales y necesidades vecinales de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

Tabla 6

Correlación entre la estrategia de recolección de datos y las necesidades vecinales

		Necesidades Vecinales
	Coeficiente de correlación	-,279**
Estrategia de recolección de datos	Sig. (bilateral)	0.005
	N	100

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

Nota: Información procedente de los datos (anexo X) recabados mediante la aplicación de encuestas.

Fuente: Base de datos.

La tabla 6 indica que existe un CC entre la estrategia de recolección de datos y necesidades vecinal (CC -279) Y (SB 0.005) rechazando la hipótesis nula asimismo las ERD deberían de mejorar para que las necesidades vecinales queden satisfechas en el mejoramiento del gobierno local.

HE:2

Ho: No existe relación entre organizaciones locales y reuniones comunitarias de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

H1: Existe relación entre organizaciones locales y reuniones comunitarias de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

Tabla 7

Correlación entre la organizaciones locales y reuniones comunitarias

		Reuniones comunitarias
Organizaciones	Coefficiente de correlación	,259**
Locales	Sig. (bilateral)	0.009
	N	100

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

Nota: Información procedente de los datos (anexo X) recabados mediante la aplicación de encuestas.

Fuente: Base de datos.

La tabla 7 presenta un CC entre organizaciones locales y las reuniones comunitarias. El cual el (CC ,259) y (SB ,009). Rechazando la hipótesis nula que no existe relación asimismo cabe señalar que las organizaciones locales deben de estar más presentes en la comunidad ya que es la parte representativa del pueblo.

HE: 3

Ho: No existe relación entre las empresas prestadoras de servicios básicos y la calidad percibida de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

H1: Existe relación entre las empresas prestadoras de servicios básicos y la calidad percibida de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024

Tabla 8

Correlación entre las empresas prestadoras de servicio público y calidad percibida

		Calidad percibida
	Coeficiente de correlación	,189**
Empresas prestadoras de servicio públicos	Sig. (bilateral)	0.059
	N	100

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

Nota: Información procedente de los datos (anexo X) recabados mediante la aplicación de encuestas.

Fuente: Base de datos.

La tabla 8 presenta la CC entre la empresa prestadoras de servicio público y calidad percibida. El cual tiene un (CC,189) y (SB ,059.) el cual es mayor que 5% por ello se acepta la hipótesis nula en la cual no existe relación entre dimensiones a relacionar ya que dichas empresas no muestran coordinación con entidades para que la calidad percibida de las personas mejore

IV. DISCUSIÓN

La investigación inicia con la exploración del objetivo principal identificar el vínculo entre GSPB y SV de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024 y basado en los resultados muestran (CCS ,427) y (SB ,000.) de la variable GSPB y satisfacción vecinal estos datos permitieron evidenciar que, si se encuentra relación entre ambas variables con una correlación moderada. Así también, es importante mencionar que como resultado descriptivo el 50% de usuarios indicaron que la GSPB se posicione en un nivel alto ya que hay una deficiencia de colaboración entre las entidades públicas y privadas, además señalar que el 44% menciona que existe mucha deficiencia en el tema de la convergencia entre entidades públicas y privadas.

Por lo tanto, en base a la investigación se identifica que existe una mala coordinación con respecto a la GSPB en la población por ello los habitantes que residen en la urbanización de las Magnolias muestran insatisfacción vecinal ante la mala coordinación que se genera en la actualidad por las entidades públicas y privadas, lo cual se vincula a la investigación de Maldonado (2019) el cual determinó la visión de la ciudadanía sobre la relevancia de los servicios públicos en Jilotepec, México el cual es una investigación que concluyó que el 52.9% no tiene calidad de servicios por una mala coordinación que se da en la estructuración urbana de las entidades públicas y privadas cabe mencionar que también existe el 36.4% que indica que deben de haber cambio de materiales o administración en la entidades públicas y privadas ya que se debe de realizar un previo análisis antes de intervenir una zona ya que puede generar malestar a los ciudadanos que habitan en dicha ciudad ya que al tener una mala coordinación entre entidades públicas y privadas generando que los perjudicados sean los ciudadanos. Considerando lo verificado en el objetivo general de este estudio se vincula con lo que menciona Maldonado (2019) generando una afirmación a los resultados obtenidos.

Asimismo, cabe señalar que actualmente en los gobiernos locales se evidencia este tipo de falta de coordinación la cual genera que la satisfacción vecinal no se de cómo debería ser. Generando que los residentes no se encuentren conformes en el lugar donde habitan. Así también cabe señalar que el problema no

solamente se evidencia en zonas urbanas si no que, todo nace desde el proceso de consolidación de las ciudades en las cuales no se realiza ningún tipo de planificación urbana es decir que las metrópolis van creciendo desordenadamente de acuerdo a las necesidades de vivienda, es así que nacen primero como invasiones y estas se van desarrollando y cohesionando hasta politizarse. Esta politización obedece a un marcado interés de personas que venden a estos asentamientos humanos la idea de ser regularizados para la colocación de los servicios públicos básicos.

Este fenómeno ha sucedido frecuente mente a nivel local y más a nivel regional produciendo una fuerte brecha en el ordenamiento territorial hasta llegar a urbanizaciones consolidadas, como explicado en el párrafo precedente. Ante esta situación y la necesidad de la población de contar con los servicios públicos básicos para satisfacer sus necesidades, nace la demanda de contar con dichos servicios para lo cual las empresas prestadoras de los mismos servicios generan la oferta, preocupándose estos dos solo en el servicio a brindar descuidando las obras de infraestructura que esto demanda y una total decidían por parte del organismo gubernamental de turno.

Para plantear la discusión en base al OE 1, la cual determinó identificar el enlace entre las estrategias de recolección de datos comunales y necesidades vecinales de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024, y según los resultados mostrados de la dimensión estrategia de recolección de datos se indica que (CC-,279) y (SB ,005.) entre dimensiones estrategias de recolección de datos y necesidades vecinales, estos hallazgos permitieron acreditar que, existe correlación entre dimensiones pero negativa, asimismo cabe mencionar que existe un 65% que manifestaron que la estrategia de recolección influye mínimamente en la toma de decisiones. Así también, cabe señalar que el 27% está de acuerdo con que las estrategias de recolección de datos comunales están insatisfechas con la toma de decisiones como también el 8% indica que desconocen de la estrategia de recolección de datos que ha tenido la entidad en la urbanización las Magnolias. Lo cual se vincula con la investigación de Bungatang y Reynei (2021) el cual determino insatisfacción con la calidad de vida residencial indicando un 27.2% ya que no se consideró la opinión vecinal. Por lo que haciendo una comparación con lo sucedido en la urbanización las Magnolias se denota la misma problemática en el

sentido que las empresas de servicios básicos no tomaron en cuenta a los residentes de dicha urbanización al momento de sus intervenciones de obra. Asimismo, considerando lo verificado con el objetivo específico 1 de esta investigación concuerda con Bungatang y Reynei (2021) ya que se logra evidenciar la importancia que debe de dar las entidades locales en escuchar la voz del pueblo, para mejorar la calidad de vida de los pobladores tanto en urbanizaciones consolidadas como en pueblos que recién se están urbanizando.

Cabe recalcar que las consultas vecinales no deben de soslayarse en cualquier toma de decisión que afecte las áreas de uso público, porque son los vecinos los que las disfrutan con todo el derecho que les asisten, toda vez que son moradores desde hace mucho tiempo, y es el estado representado en un gobierno local por el alcalde, los que tienen el deber de generar coordinaciones con ellos y las empresas prestadoras de servicio que afectan las áreas de disfrute.

En base a realizar la discusión del objetivo específico 2, determino el vínculo entre las organizaciones locales y reuniones comunitarias de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024, y según los resultados mostrados de la dimensión organizaciones locales y reuniones comunitarias (CC ,259) y(SB,009). de las organizaciones locales y reuniones comunitarias, indicaron que existe relación baja, asimismo un 72% concuerda que existe una mala coordinación de las organizaciones locales con respecto al problema de las intervenciones de las empresas prestadoras de servicio.

Así también, cabe señalar que el 26% está de acuerdo en que no se ha observado ninguna manifestación en solucionar el problema de las coordinaciones internas entre la entidad pública y las empresas prestadoras de servicios, lo cual difiere con Zhao (2022) en el cual determinó en su trabajo establecer un sistema de índices para evaluar el avance hacia la meta de desarrollo sostenible relacionado con la oferta de servicios públicos y la rapidez de la urbanización a través de una buena coordinación entre organizaciones locales para identificar como se reestructura las zonas a intervenir a través de una serie de pasos para mejorar el gobierno en el progreso en base al objetivo de desarrollo sostenible. Además, menciona este autor que se podría mejorar las organizaciones locales considerando

una coordinación previa con las comunidades en base a reuniones comunitarias con los vecinos y las EPS para conocer las fechas de intervenciones. Y así hacer cumplir con el apoyo social de las reuniones comunitarias que satisfaga a la población solucionando los problemas actuales que pueda tener una comunidad.

Para realizar la discusión del objetivo específico 3, este proyecto estableció identificar el vínculo entre las EPSPB y la calidad percibida de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024., y según los resultados mostrados de la dimensión empresas prestadoras de servicios básicos y la calidad percibida indicaron que el (CC,189) y (SB ,059.) de las dimensiones EPS y calidad percibida, determinaron y evidenciaron que, no existe correlación entre ambas dimensiones ya que cuenta con un 36% que indican que tienen conocimiento sobre dichas intervenciones ya que ellos lo solicitan pero carecen de coordinación entre entidades, ya que se ha mostrado una gran insatisfacción vecinal ante el perjuicio del espacio ante la visualización de las personas que no solicitan los servicios básicos. Así también, cabe señalar que el 50% indica que la calidad percibida de los trabajos de las EPSB son deficientes porque ocasionan ruido y polvo y no lo mitigan en el momento de ejecución ocasionando insatisfacción vecinal así mismo la reposición de las áreas públicas no son las adecuadas ya que la entidad pública realiza una pavimentación o mantenimiento en dicha zona y viene la empresa prestadora de servicio malogrando la nueva pavimentación que se coloca en dichas avenidas por ello genera una insatisfacción por parte de los vecinos y por parte de la entidad pública.

Estos resultados difieren con la teoría de Lynsch (2020) la cual refiere que el entorno construido y la satisfacción de las características físicas de lo construido es importante para la población y así ellos puedan tener una mejor calidad de vida. A nivel teórico los resultados descritos concuerdan también con Collantes (2021) en base a los resultados indica que el 60.5% de los usuarios indican que confían en las entidades públicas por ello brindan la confianza al sector público para saber manejar la coordinación con otras entidades privadas y así no se vean afectados los ciudadanos, mientras que el 50% brinda la confianza en las empresas prestadoras de servicios ya que ellos abastecen sus necesidades de los solicitantes que requieren el servicio de instalación de agua o luz sin tener en consideración en los

demás ciudadanos.

Así también, una gestión adecuada de los servicios públicos básicos asegura que los recursos sean utilizados eficientemente y que los servicios sean accesibles y de calidad. Esto implica planificación, inversión en infraestructura, y mantenimiento regular. La calidad de los servicios impacta de manera directa en las actividades diarias de los ciudadanos, afectando aspectos como la salud, la comodidad y la seguridad. estrategias a largo plazo para el desarrollo y la expansión de servicios es crucial.

Por lo que para desarrollar una correcta planificación se debe tener en cuenta el crecimiento poblacional, las necesidades futuras y las innovaciones tecnológicas. Se debe asegurar un buen financiamiento para estas infraestructuras y la operación de los servicios, esta gestión debe ser transparente para mantener la confianza y sobre todo la satisfacción de los habitantes. La satisfacción de los vecinos se logra asegurando que los servicios sean confiables, eficientes y de alta.

La frecuencia de interrupciones, la rapidez en la solución de problemas y la calidad del suministro son aspectos clave, los servicios deben ser asequibles para todos los habitantes, y las tarifas deben ser justas y razonables. La inclusión social y la eliminación de barreras económicas son importantes para mantener la equidad. También debe incluir a la población con el fin de que se puede mejorar la satisfacción. La retroalimentación de los vecinos permite adaptar los servicios a sus necesidades y preocupaciones. La gestión de servicios públicos enfrenta varios desafíos, incluyendo el envejecimiento de la infraestructura, la carencia de recursos y el cambio climático. Estos problemas pueden afectar la sociedad. Por lo que implementar soluciones tecnológicas para la gestión y monitoreo de servicios puede mejorar la eficiencia y la respuesta, al igual que crear canales efectivos para que los pobladores manifiesten sus opiniones y colaboren en la gestión puede mejorar la satisfacción y el rendimiento del servicio. Y con una colaboración eficiente entre diferentes niveles de gobierno y entidades privadas puede optimizar la prestación de servicios y resolver problemas de manera más efectiva.

V. CONCLUSIONES

Como conclusión general y en virtud de la variable GSPB y SV de los pobladores de la urb. Las Magnolias del Distrito de Surco se ha evidenciado relación entre ambas variables por ello esta investigación muestra que hay poca satisfacción por parte de los vecinos, debido a la carencia de coordinación en la ejecución de la infraestructura básica necesaria para la prestación de los mencionados servicios básicos.

Como segunda conclusión podemos indicar con respecto al objetivo específico que se enmarca en las estrategias de recolección de datos comunales y la necesidad vecinal de los pobladores si se relacionan entre sí pero es negativa debido a que estos no llegan cubrir las necesidades de los vecinos, quizás por una falta de empatía hacia los mismos por la actual gestión municipal.

Con respecto al segundo objetivo específico determinado por la conexión de las organizaciones locales y reuniones comunitarias de los pobladores de la Urb. Las Magnolias, se evidenció de acuerdo con esta investigación que si hay relación pero baja, motivado por el desinterés mostrado por los encuestados respecto del problema materia de la presente investigación.

Como tercer objetivo específico que se enmarca en la determinación de la relación de las empresas prestadoras de servicios básicos y la calidad percibida de los habitantes, se evidenció en conformidad con esta investigación que no hay relación, definitivamente las EPS realizan sus intervenciones sin el más mínimo interés de la calidad ofrecida en infraestructura en las áreas de uso público.

Se concluye que entre la gestión de servicios públicos existe una mala coordinación con la entidad, porque no hay una correcta coordinación entre las entidades públicas y las prestadoras de servicios públicos básicos.

VI. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta y como objetivo general se recomienda a las futuras investigaciones considerar el problema que sucede a nivel nacional e internacional, en la cual están inmersos las entidades públicas y las entidades privadas el cual se debe ampliar aspectos a considerar como el ordenamiento urbano espacial y que no solamente sea cuestión política el tener que administrar una entidad si no teniendo en cuenta el fin supremo de la sociedad que es el ciudadano. (Emrah, Yildirim y Ozcan, 2019)

Como segunda recomendación y de acuerdo con la segunda conclusión de la presente investigación se debe solicitar para futuras investigaciones tener en cuenta el llevar a cabo un diagnóstico a través de la recolección de datos comunales con la finalidad de poner en conocimiento a la sociedad que es fundamental para llegar a acercarse a la población para apoyar en la solución de sus problemas. (Yucras y Sánchez, 2019)

Respecto a las organizaciones locales y reuniones comunitarias se ha evidenciado también una falta de responsabilidad por parte de los pobladores por lo que se sugiere a las próximas investigaciones tomar en cuenta estos resultados para que de manera sostenida se pueda hacer entender que las reuniones comunitarias son básicas para organizar a los pobladores en función de solucionar sus problemas. (Estrada, 219)

Como ultima recomendación y con relación a la calidad percibida por las empresas prestadoras de servicio se recomienda a las instituciones públicas apliquen encuestas a las mismas empresas con el fin de crear un documento de gestión en pro de mejorar dicha infraestructura. (Carrión, 2021)

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Bin, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., y Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. [Journal of Urban Management, 10(3), 179-191]. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585621000194>
- Alarcon I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/127809>
- Álvarez, J. (2024). Ética en la investigación y en la publicación científica: desafíos actuales [Editorial, Revista de Investigación y Evaluación Educativa, 11 (1), 4-6]. <https://doi.org/10.47554/revie.vol11.num1.2024.pp4-6>
- Akoluk, D. (2022). Ensuring multidimensional equality in public service. [Socio-Economic Planning Sciences, 80]. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101176>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis: Guía para la elaboración. Arequipa. https://www.academia.edu/69034600/Proyecto_de_Tesis_Gu%C3%ADa_para_la_Elaboraci%C3%B3n_compressed
- Arzapalo, P. (2020). Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya región Ucayali. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06c5909e-bee4-41ee-9d72-a35df240300f/content>
- Bazualdo, M. E., & Contreras, D. R. J. (2022). La importancia de las Barreras de acceso y equidad en la atención de los servicios de salud. [Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 973–998]. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3590
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. Socio-Economic Planning

- Sciences, 69(15), 1-13.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119300175>
- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. [Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business, 1(2), 107-118].
<https://www.goldenratio.id/index.php/grmapb/article/view/102>
- Cafiel, Y. (2021). Motivación y personalidad de Abraham Maslow. [Ciencias Sociales y Educación, 10(20), 327–333].
https://revistas.udem.edu.co/index.php/Ciencias_Sociales/article/download/4029/3357
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Comité editorial Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carrión, C. (2021). Servicios públicos (agua; gas; electricidad). Organización Mundial Del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. [Academo, 7(2), 157-165].
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 898-913.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/130/108/>
- Carpio MD. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>

- Ccalloca, I., & Chipa, J. (2019). Valoración ciudadanía sobre gestión municipal andina y calidad de servicios municipal andina y calidad de servicios municipales en el Distrito de Chivay Provincia de Caylloma, Región Arequipa, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10704/SOccccai.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Claude, J., Dieudonné, A., & Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. [Journal of Marketing 35 Development and Competitiveness, 13(3), 110-123]. http://www.m.www.nabusinesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf
- Collantes, O. (2021). Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de Santa María. [Tesis de post grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5602>
- Cristaldo, P., de Luise, D. L., & La Pietra, L. (2022). Métricas para Metodologías de Gestión de Proyectos: planificación de calidad y equipo de gestión. 2022 IEEE Biennial Congress of Argentina. [ARGENCON), 1–7]. <https://doi.org/10.1109/ARGENCON55245.2022.9940124>
- Cruz, S. S. (2022). Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility. [Journal of Urban Management, 11, 108 – 122]. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.10.003>
- Dejen, B. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city.

International Journal of Public Administration, 43(7), 644-654.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2019.1644520>

Emrah, K., Yıldırım, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. [Business and Economics Research Journal, 10(4), 885–901].
<https://ideas.repec.org/a/ris/buecrj/0430.html>

Estrada, S. (2019). Gestion municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4093>

Farfan. (2019). La gestión municipal y el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, Provincia Coronel Portillo - Ucayali 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26290>

Galarza. (2022). Gobiernos locales y gestión participativa, Descentralización en América Latina, Julio, pp. 11-32.

Guerra, M. (2020). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/122595>

Ha, L. T. (2022). Effects of digital public services on trades in green goods: Does institutional quality matter? [Journal of Innovation & Knowledge, 7, 100 – 106].
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100168>

Huamaní, J., Huamaní, M. Huayapa, M., León, J. y Marcilla, V. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. [Revista multidisciplinaria, Ciencia Latina]. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

- Huancas (2019), Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa el Salvador años 2012-2016. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Jaaidane, T. (2022). The effects of inter-municipal cooperation and central grant allocation on the size of the French local public sector. [European Journal of Political Economy]. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2022.102271>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. [Revista Desafíos, 11(1), 25-31]. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Lopez, G. P. (2021). Modelling environmental constraints on the efficiency of management forms for public service delivery. [Waste Management, 443 – 453]. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2021.03.007>
- Luna, I., & Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF. [Contaduría y Administración, 67(1), 90-118]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8387461>
- Martínez, L. D. (2019). Análisis comparativo del modelo de gestión con operador especializado y modelo de administración directa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento Básico del cantón Pedro Moncayo. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/44bf950b-a6ca-4029-bf34-4c33b1072526>
- Maldonado, G. (2019). Modelo de servicios públicos, resolución de problemas y modernización, en el municipio de Jilotepec. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/105087>
- Mellon, R. C. (2019). Managing Public Services [(Vol. 4). Butterworth-Heinemann 1992] <https://www.elsevier.com/books/managing-public-services/common/978-0-7506-0452-9>
- Negash, A. (2022). Maternal satisfaction with basic emergency obstetric and new born care services and associated factors among mothers visiting public health facilities in Gedeo zone, Southern Ethiopia, 2020. [A cross sectional

study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 18, 100 – 106].
<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100514>

Pereda, F. (2021). El sistema de gestión de la calidad y su influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. [*Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), 153-159].

https://www.researchgate.net/publication/357880070_El_Sistema_de_Gestion_de_la_Calidad_y_su_Influencia_en_la_Gestion_por_Procesos_de_la_Administracion_Publica

Rojas, M. (2020). Deficiencia de servicios públicos atenta contra la calidad de vida de los Aragueños. <https://www.amnistia.org/ve/blog/2020/09/16702/deficiencia-de-servicios-publicos>

Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. [*Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332].
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>

Saavedra, T. (2021). Servicios Públicos de la Municipalidad y Satisfacción de los Ciudadanos del Distrito de Abancay, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75954/Saavedra_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, R. M. (2019). Retos de la gestión municipal: Entre la autonomía y la gestión. [Universidad Veracruzana].
<https://revistahorizontes.uv.mx/index.php/horizont/article/view/1/0>

Solón, J. (2023). Gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas en el Asentamiento Humano Las Brisas del Distrito de Samanco - Ancash, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110315>.

Torres, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_AV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. [In Editorial Gente NUera (Vol. 9, Issue 17)]. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

William, C. G. (2021). Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68593>

Yalene, B. V. (2019). Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3692484>

Yucas, R., y Sanchez, J. (2019). La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario En La Municipalidad Distrital De Las Piedras, 2018. [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6525537>

Zaquinaula, E. (2022). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta, M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68552/Zavaleta_IMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zodrow, G. R. (2019). Local Provision of Public [Editor, George, 1ra edición]

<https://shop.elsevier.com/books/local-provision-of-public-services/zodrow/978-0-12-781820-7>

Zhao, Z. (2022). The Impact of Urbanization on the Delivery of Public Service– Related SDGs in China. [Sustainable Cities and Society, 80]. doi:

<https://doi.org/10.1016/j.scs.2022.103776>

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de servicios públicos básicos	Se refiere a la administración y operación de servicios esenciales proporcionados por el sector público para satisfacer las necesidades básicas de la población. Asimismo, implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos necesarios para el bienestar. Además, también implica consideraciones de equidad, sostenibilidad y participación ciudadana. Santibáñez (2021).	La gestión de servicios públicos básicos se basa en la planificación y organización que prima en las entidades públicas las cuales deberán ser planificadas con los servicios de las empresas prestadoras de servicios para tener una mejor imagen urbana.	Estrategias de recolección de datos	Datos informativos	Ordinal Niveles de medición -Totalmente en desacuerdo (5) -En desacuerdo (4) -Indiferente (3) -de acuerdo (2) -Totalmente de acuerdo (1) Niveles de baremación Muy bajo (18-32) Bajo (33-47) Mediano (48-62) Alto (63-77) Muy alto (78-90)
				Normas legales	
				Evaluación	
			Organizaciones locales	Monitoreo	
				Jerarquía y autoridad	
				Coordinación	
			Empresas prestadoras de servicios básicos	Cálida	
				Sedapal y Luz del Sur	
				Claro y Movistar	
Satisfacción vecinal	Se refiere al nivel de contento, bienestar o satisfacción que experimentan los residentes de una determinada área con respecto a su entorno y las condiciones de vida en su comunidad, esta puede estar influenciada por una variedad de factores, incluyendo la calidad de los servicios públicos. Peña (2022).	La satisfacción vecinal se conoce a través de la calidad percibida de la población asimismo a través de las necesidades y los reclamos vecinales que generan en la comunidad.	Calidad percibida	Satisfactorio	Ordinal Niveles de medición -Totalmente en desacuerdo (5) -En desacuerdo (4) -Indiferente (3) -de acuerdo (2) -Totalmente de acuerdo (1) Niveles de baremación Muy bajo (17-31) Bajo (32-46) Mediano (47-61) Alto (62-76) Muy alto (77-85)
				Regularmente satisfactorio	
				Definitivamente insatisfactorio	
			Reuniones comunitarias	Quejas	
				Clasificación de quejas	
				Insatisfacción por el servicio	
			Necesidades vecinales	Red de servicios básicos	
				Red de telecomunicaciones	
				Red aérea	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de servicios públicos básicos

Estimado vecino solicitó su colaboración marcando el siguiente cuestionario que tiene por objetivo obtener información sobre la **Gestión de servicios públicos básicos**.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas, según la siguiente tabla:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
Estrategias de recolección de datos						
1	La recolección de datos de quejas que realiza la municipalidad Santiago de Surco relacionado con las intervenciones de las empresas prestadoras de servicio, ha contribuido a mejorar las intervenciones en las áreas públicas.					
2	Las empresas prestadoras de servicios públicos básicos deberían de plantear estrategias de recolección de datos al momento de planificar sus intervenciones en las áreas públicas					
3	Las empresas prestadoras de servicios públicos básicos deben respetar las normas legales referentes a la intervención en las áreas públicas.					
4	La municipalidad de Santiago de Surco debería hacer respetar las normas legales referentes a la intervención de los espacios públicos por parte de las empresas prestadoras de servicio públicos básicos					
5	Las empresas prestadoras de servicios públicos básicos deberían evaluar la situación del estado físico en conjunto con los vecinos más afectados antes de intervenir las áreas públicas					
6	La municipalidad de Santiago de surco debería evaluar junto a los vecinos la planificación de las intervenciones de las empresas prestadoras de servicios públicos básicos en las áreas de dominio público de la Urb. Las Magnolias.					

Cuestionario de satisfacción vecinal

Estimado vecino solicitó su colaboración marcando el siguiente cuestionario que tiene por objetivo obtener información sobre la **satisfacción vecinal**.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas, según la siguiente tabla:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
Calidad percibida						
1	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una buena gestión informativa para los vecinos de las calles a intervenir de la Urb. Las Magnolias.					
2	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una buena reposición de las áreas de uso público en la Urb. Las Magnolias.					
3	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una regular gestión informativa para los vecinos de las calles a intervenir de la Urb. Las Magnolias.					
4	La calidad de los trabajos realizados por las empresas prestadoras de servicios públicos en vuestra percepción es satisfactoria					
5	La calidad de los trabajos efectuados por las empresas de servicios públicos en área de dominio público es definitivamente deficiente					
6	Está de acuerdo que existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico las empresas concesionarias en todo el distrito					
Reuniones comunitarias						
7	Las quejas sobre las intervenciones en área de uso público de la Urb. Las Magnolias han aumentado					
8	El tipo de quejas más frecuentes por parte de los vecinos es referente a la reposición de las áreas de uso público					
9	Debería de existir una clasificación de quejas por cada servicio cuando las empresas prestadoras de servicios ejecuten la reposición de las áreas de uso					

	público.						
10	Existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico en la de Urb. Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicio público básico						
11	Existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico las empresas concesionarias en todo el distrito						
Necesidades vecinales							
13	La implementación de la red servicios de agua y desagüe en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria						
14	La implementación de la red servicios de agua y desagüe a nivel distrital por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria						
15	La implementación de la red de telecomunicaciones en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria						
16	La implementación de la red de telecomunicaciones a nivel distrital por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria						
17	La implementación de la red aérea en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria.						
18	La implementación de la red aérea a nivel distrital por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria.						

Anexo 3

Fichas de validación de juicio de expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Gestión de servicios públicos básicos a través de las siguientes dimensiones: D1: estrategias de recolección de datos , D2: Organizaciones locales, D3: Empresas prestadoras de servicios básicos y determinar la validez de contenido de sí mismo.
Nombres y apellidos del experto	Mg. José Alberto Sánchez Pantaleón
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
Cargo	Coordinador de la unidad funcional de operaciones
Número telefónico	970088512
Firma	
Fecha	22 de mayo del 2024

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ PANTALEON, JOSE ALBERTO DNI 17839442	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 02/10/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
SANCHEZ PANTALEON, JOSE ALBERTO DNI 17839442	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 13/09/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
SANCHEZ PANTALEON, JOSE ALBERTO DNI 17839442	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA Fecha de diploma: 18/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/04/2011 Fecha egreso: 27/12/2014	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. PERU

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Gestión de servicios públicos básicos a través de las siguientes dimensiones: D1: estrategias de recolección de datos , D2: Organizaciones locales, D3: Empresas prestadoras de servicios básicos y determinar la validez de contenido de sí mismo.
Nombres y apellidos del experto	JOHAN JAN CUBAS ARIAS
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	6 (cinco)
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad de Santiago de Surco
Cargo	Coordinador de inversiones
Número telefónico	999528884
Firma	
Fecha	22 de mayo de 2024

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
CUBAS ARIAS, JOHAN JAN DNI 44751554	ECONOMISTA Fecha de diploma: 12/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CUBAS ARIAS, JOHAN JAN DNI 44751554	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 02/12/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CUBAS ARIAS, JOHAN JAN DNI 44751554	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 02/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Gestión de servicios públicos básicos a través de las siguientes dimensiones: D1: estrategias de recolección de datos , D2: Organizaciones locales, D3: Empresas prestadoras de servicios básicos y determinar la validez de contenido de sí mismo.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Jhoana M. Rodríguez Ludeña
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	DRAFA SERGE SAC
Cargo	ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES PUBLICAS
Número telefónico	949-220-702
Firma	 Jhoana M. Rodríguez Ludeña ABOGADA REG. CAL 57155
Fecha	22 de mayo del 2024

Graduada	Grado o Título	Institución
RODRIGUEZ LUDEÑA, JHOANA MARILIN DNI 41371381	ABOGADO Fecha de diploma: 20/06/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RODRIGUEZ LUDEÑA, JHOANA MARILIN DNI 41371381	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 15/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RODRIGUEZ LUDEÑA, JHOANA MARILIN DNI 41371381	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/12/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 18/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CONSOLIDADO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS : GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

DIMENSIÓN	N°	ITEM	SUFICIENCIA															CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA					V Aiken General por ítem	V Aiken General por dimensión
			Mg. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mg. Johan Jan Cabezas Ariza	Mg. Romeo Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken	Promedio	Mg. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mg. Johan Jan Cabezas Ariza	Mg. Romeo Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken	Promedio	Mg. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mg. Johan Jan Cabezas Ariza	Mg. Romeo Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken	Promedio	Mg. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mg. Johan Jan Cabezas Ariza	Mg. Romeo Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken	Promedio								
			Estrategias de recolección de datos			1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00			
2	1	1				1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
3	1	1				1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
4	1	1				1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
5	1	1				1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
6	1	1				1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
Organizaciones locales			7	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			8	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			9	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			10	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			11	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			12	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
Empresas prestadoras de servicios básicos			13	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			14	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			15	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			16	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			17	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			18	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00	1.00					
			1.00					1.00					1.00					1.00					1.00	1.00										

CONSOLIDADO DE VALORACIÓN POR EXPERTOS - SATISFACCIÓN UFFINAL																													
DIMENSIÓN	N°	ITEM	SUFICIENCIA					Promedio	CLARIDAD					Promedio	COHERENCIA					Promedio	RELEVANCIA					Promedio	V Aiken General por Item	V Aiken General por dimensión	
			Mp. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mp. Johan Jan Cubes Arias	Mp. Rhona Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken		Mp. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mp. Johan Jan Cubes Arias	Mp. Rhona Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken		Mp. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mp. Johan Jan Cubes Arias	Mp. Rhona Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken		Mp. José Alberto Sánchez Pantaleón	Mp. Johan Jan Cubes Arias	Mp. Rhona Rodríguez Ludeña	Sumatoria	V Aiken				
Calidad percibida	1	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una buena gestión informativa para los vecinos de las calles a intervenir de la urb. Las Magnolias.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	1.00
	2	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una buena reposición de las áreas de uso público en la urb. Las Magnolias.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	3	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una regular gestión informativa para los vecinos de las calles a intervenir de la Urb. Las Magnolias.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	4	La calidad de los trabajos realizados por las empresas prestadoras de servicios públicos en vacante percepción es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	5	La calidad de los trabajos efectuados por las empresas de servicios públicos en áreas de dominio público es definitivamente suficiente.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	6	Existe de acuerdo que existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico las empresas prestadoras de servicios públicos municipales.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
Necesidades comunitarias	7	Los tiempos entre las intervenciones han aumentado.	1	1	1	3	1.00	0	0	0	0	0.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	0.75	
	8	El tipo de quejas más frecuentes por parte de los vecinos es referente a la reposición de las áreas de uso público.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	9	Indicador de existir una insatisfacción de quejas por cada servicio cuando las empresas prestadoras de servicios ejecutan la reposición de las áreas de uso público.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	10	Existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico en la de urb. Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos básicos.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	11	Existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico las empresas prestadoras de servicios públicos en toda el distrito.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
Necesidades vecinales	12	La implementación de la red servicios de agua y desagüe en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	13	La implementación de la red servicios de agua y desagüe a nivel distal por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	14	La implementación de la red de telecomunicaciones en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos no es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	15	La implementación de la red de telecomunicaciones a nivel distal por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos no es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	16	La implementación de la red aérea en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos no es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
	17	La implementación de la red aérea a nivel distal por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos no es satisfactoria.	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00	
			1.00					0.94					1.00					1.00					0.99						

Anexo 4

Resultados del análisis de consistencia interna

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Válidos	Pérdidos	Columnas	Alinación	Medida	Rot
1 P1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2 P2	Número	9	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3 P3	Número	9	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4 P4	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5 P5	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6 P6	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7 Estrategias.	Número	8	0		[1, Muy baj.	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8 P7	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9 P8	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10 P9	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11 P10	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12 P11	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13 P12	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14 Organizacio.	Número	8	0		[1, Muy baj.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15 P13	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16 P14	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17 P15	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18 P16	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19 P17	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20 P18	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21 Enpesesage	Número	8	0		[1, Muy baj.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22 TOTALV1	Número	8	0		[1, Muy baj.	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23 P1.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24 P2.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25 P3.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26 P4.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27 P5.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28 P6.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29 Calidadperc.	Número	8	0		[1, Muy baj.	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
30 P7.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31 P8.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32 P9.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33 P10.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34 P11.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35 Reunionesc.	Número	8	0		[1, Muy baj.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36 P12.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37 P13.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38 P14.1	Número	8	0		[1, Totalme.	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	18

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	17

Anexo 5

Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias distrito de Surco, 2024.**

Investigador: Della Casa Gallarday, Emilio Adelmo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias distrito de Surco, 2024.**", cuyo objetivo es **determinar la relación de la gestión de servicios públicos básicos y la satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024.** Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio **maestría gestión pública**, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución (Municipalidad de Santiago de Surco).

Impacto del problema de la investigación

Al identificar la relación entre la gestión de servicios públicos básicos y la satisfacción vecinal, se pueden implementar mejoras específicas y así tener una gestión más eficiente que puede conducir a una mayor satisfacción y bienestar de los residentes, mejorando su calidad de vida.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 8 minutos y se realizará en cualquier espacio público de la urbanización Las Magnolias. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Della Casa Gallarday, Emilio Adelmo email: emiliodellacasa47@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la Investigación antes mencionada indicando los siguientes datos.

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Anexo 6

Reporte de similitud en software Trnitin

20 FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	6%	2%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
4	José Esteban Castro. "gua e democracia na América Latina", FapUNIFESP (SciELO), 2016 Publicación	<1%
5	www-ni.laprensa.com.ni Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Ane Gabriele Poli Petersen, Caroline Sissy Tronco, Denise Casagrande, Pmella Pluta et	<1%

Anexo 7

Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de institución

Yo WILLIAM DAVID MARIN VICENTE, identificado con DNI 08158258, en mi calidad de Gerente Municipal del área de Gerencia municipal de la institución MUNICIPALIDAD SANTIAGO DE SURCO con R.U.C N° 20131367423, ubicada en la ciudad de Lima Perú

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor EMILIO ADELMO DELLA CASA GALLARDAY, Identificado con DNI N° 06685791, de la Carrera profesional de posgrado en maestría de GESTIÓN PÚBLICA, para que utilice la siguiente información de la institución: realizar encuestas y solicitar información a otras gerencias o subgerencias según sea necesario para la recopilación de datos para su investigación con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para optar al grado de maestro

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.

Municipalidad de Santiago de Surco

William D. Marin Vicente

Firma y sello del Gerente Municipal
DNI: 08158258

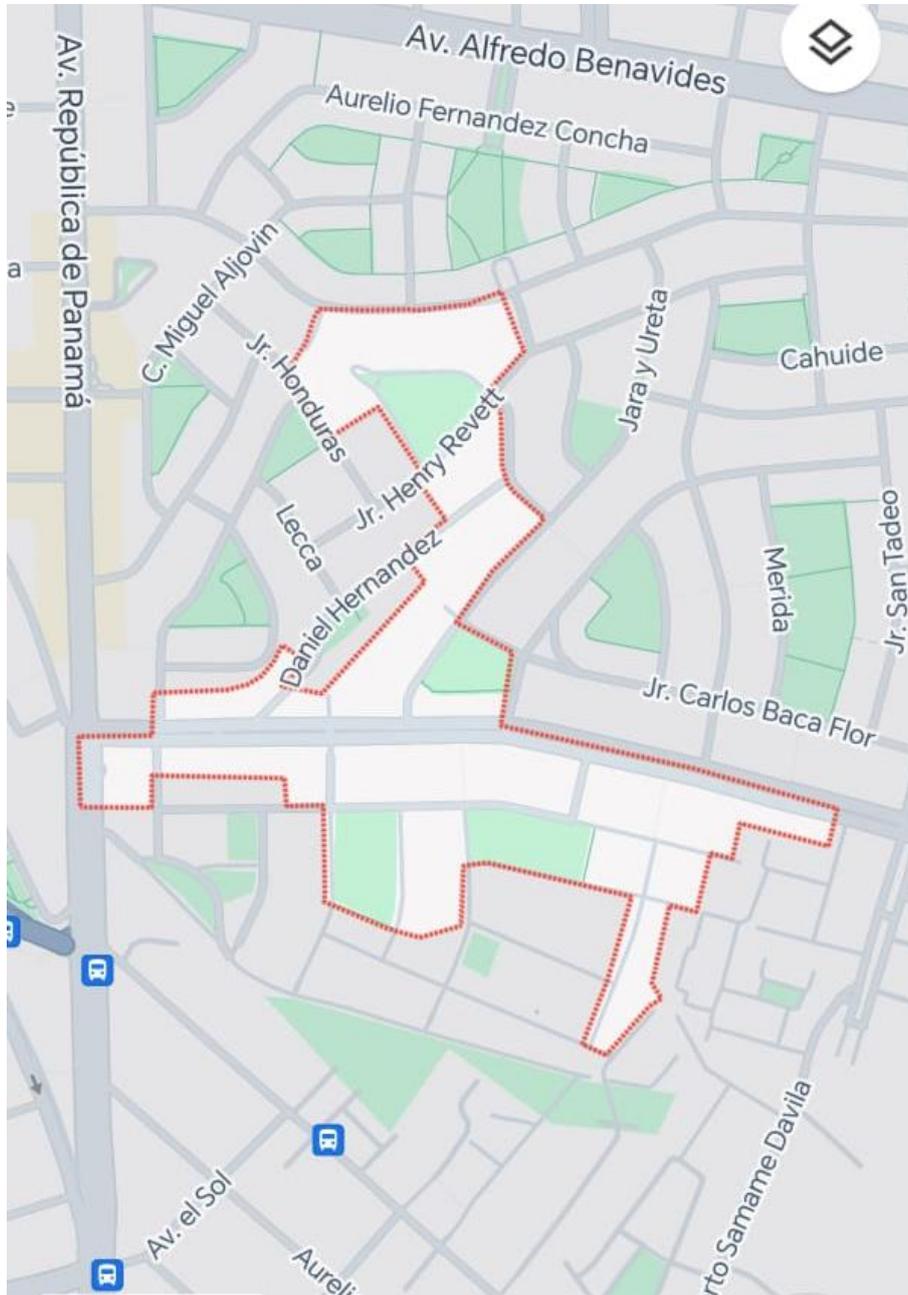
El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la institución, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI: 06685791

Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue

Anexo 8

Otras evidencias Donde se incluirá fotografías, planos, documentos o cualquier otro que ayude a esclarecer más la investigación.



Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Preguntas	Línea de investigación
¿De qué manera la gestión de servicios públicos básicos se relaciona con la satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024?	Determinar la relación de gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024.	Existe relación entre gestión de servicios públicos básicos y satisfacción vecinal de los pobladores de la urbanización Las Magnolias, del distrito de Surco, 2024.	Variable 1: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS Se refiere a la administración y operación de servicios esenciales proporcionados por el sector público para satisfacer las necesidades básicas de la población. William (2021).	La gestión de servicios públicos básicos se basa en la planificación y organización que prima en las entidades públicas las cuales deberán ser planificadas con los servicios de las empresas prestadoras de servicios para tener una mejor imagen urbana.	Estrategias de recolección de datos comunales	Datos informativos	La recolección de datos de quejas que realiza la municipalidad Santiago de Surco relacionado con las intervenciones de las empresas prestadoras de servicio, ha contribuido a mejorar las intervenciones en las áreas públicas.	Gestión de Políticas Públicas Gestión de Políticas Públicas Las políticas públicas son acciones, decisiones y medidas adoptadas por el gobierno o cualquier otra autoridad pública para abordar problemas específicos en la sociedad y lograr objetivos determinados. Estas políticas pueden abarcar una amplia gama de áreas, como la educación, la salud, el medio ambiente, la economía, la seguridad, entre otras. Generalmente, implican la asignación de
						Normas legales	Las empresas prestadoras de servicios públicos básicos deben respetar las normas legales referentes a la intervención en las áreas públicas.	
							La municipalidad de Santiago de Surco debería hacer respetar las normas legales referentes a la intervención de los espacios públicos por parte de las empresas prestadoras de servicio públicos básicos	
Evaluación	Las empresas prestadoras de servicios públicos básicos deberían evaluar la situación del estado físico en conjunto con los							

						vecinos más afectados antes de intervenir las áreas públicas	recursos, la regulación de actividades y la implementación de programas para influir en el comportamiento de individuos, grupos o instituciones y así alcanzar resultados deseados en beneficio del interés público.
						La municipalidad de Santiago de surco debería evaluar junto a los vecinos la planificación de las intervenciones de las empresas prestadoras de servicios públicos básicos en las áreas de dominio público de la Urb. Las Magnolias.	Principio del formulario. Peña (2022)
				Organizaciones locales	Monitoreo	La municipalidad debería crear un sistema de monitoreo que permita tener mapeadas las intervenciones en área pública de las empresas prestadoras de servicios	Metodología
						La municipalidad debería realizar alianzas con los vecinos para monitorear los avances de los trabajos de las empresas prestadoras de servicio publicas básicas de las zonas a intervenir	Tipo: Básica
				Organizaciones locales	Jerarquía y autoridad	Las empresas prestadoras de servicio deberían de coordinar con la municipalidad para tener un mejor procedimiento al momento de intervenir	Enfoque: Cuantitativo
						La municipalidad debería ejercer autoridad ante las empresas prestadoras de servicios, y no permitir que se ingrese a un área	Diseño: No experimental
							Escala de medición
							1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Desacuerdo y acuerdo 4) De acuerdo

						publica sin las coordinaciones correspondientes	5) Totalmente en acuerdo
					Coordinación	Las empresas prestadoras de servicio deberían informar antes de intervenir un área publica la cual queda frente a su propiedad	
						Debería existir una coordinación entre las diversas empresas prestadoras de servicios para una eficiente intervención	
				Empresas prestadoras de servicios básicos	Empresa de gas	Las intervenciones de la empresa de gas natural en áreas de dominio público como lo es la Urb. Las Magnolias son eficientes	
						Las reposiciones de las obras efectuadas por la empresa de gas natural en áreas de dominio público, son de su absoluta satisfacción	
					Empresa de saneamiento y energía eléctrica	Las intervenciones de la empresa de agua y desague en áreas de dominio público como lo es la Urb. Las Magnolias son eficientes	
						Las reposiciones de las obras efectuadas por la empresa de electricidad en áreas de dominio público, son de su absoluta satisfacción	

					Empresa de telecomunicaciones	Las intervenciones de la empresa de de telefonía en áreas de dominio público como lo es la Urb. Las Magnolias son eficientes las
		Variable 2: SATISFACCIÓN VECINAL Se refiere al nivel de contento, bienestar o satisfacción que experimentan los residentes de una determinada área con respecto a su entorno y las condiciones de vida en su comunidad, esta puede estar influenciada por una variedad de factores, incluyendo la calidad de los servicios públicos. Carpio (2020).	La satisfacción vecinal se conoce a través de la calidad percibida de la población asimismo a través de las necesidades y los reclamos vecinales que generan en la comunidad.	Calidad percibida	Satisfactorio	Las empresas prestadoras de servicio han realizado una buena gestión informativa para los vecinos de las calles a intervenir de la Urb. Las Magnolias. Las empresas prestadoras de servicio han realizado una buena reposición de las áreas de uso público en la Urb. Las Magnolias.
			Regularmente satisfactorio		Las empresas prestadoras de servicio han realizado una regular gestión informativa para los vecinos de las calles a intervenir de la Urb. Las Magnolias. La calidad de los trabajos realizados por las empresas prestadoras de servicios públicos en vuestra percepción es satisfactoria	
			Definitivamente insatisfactorio		La calidad de los trabajos efectuados por las empresas de servicios públicos en área de dominio público es definitivamente deficiente	

						Está de acuerdo que existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico las empresas concesionarias en todo el distrito
				Reuniones comunitarias	Quejas	Las quejas sobre las intervenciones en área de uso público de la Urb. Las Magnolias han aumentado
						El tipo de quejas más frecuentes por parte de los vecinos es referente a la reposición de las áreas de uso publico
					Clasificación de quejas	Debería de existir una clasificación de quejas por cada servicio cuando las empresas prestadoras de servicios ejecuten la reposición de las áreas de uso público.
						Existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico en la de Urb. Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicio público básico
					Insatisfacción por el servicio	Existe una insatisfacción por el servicio cuando implementan la red de servicios básico las empresas concesionarias en todo el distrito
				Necesidades vecinales	Red de servicios básicos	La implementación de la red servicios de agua y desagüe en la

						<p>urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria</p> <p>La implementación de la red servicios de agua y desagüe a nivel distrital por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria</p>
					Red de telecomunicaciones	<p>La implementación de la red de telecomunicaciones en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria</p> <p>La implementación de la red de telecomunicaciones a nivel distrital por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria</p>
					Red aérea	<p>La implementación de la red aérea en la urbanización Las Magnolias por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria.</p> <p>La implementación de la red aérea a nivel distrital por parte de las empresas prestadoras de servicios no es satisfactoria.</p>