



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en centro de
mejor atención al ciudadano en una provincia de Ancash

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Sosa Lazaro, Frank Robert (orcid.org/0009-0000-3838-276X)

ASESORES:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (orcid.org/0000-0002-9242-3881)

Mg. Mejía Falcon, Victor Edicson (orcid.org/0009-0001-5557-0903)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORALES SALAZAR PEDRO OTONIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash", cuyo autor es SOSA LAZARO FRANK ROBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR DNI: 17910106 ORCID: 0000-0002-9242-3881	Firmado electrónicamente por: MSALAZARPO el 16- 07-2024 22:37:41

Código documento Trilce: TRI - 0800567

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOSA LAZARO FRANK ROBERT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash", 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
FRANK ROBERT SOSA LAZARO DNI: 44942386 ORCID: 0009-0000-3838-276X	Firmado electrónicamente por: FSOSAL el 07-07-2024 18:42:11

Código documento Trilce: TRI - 0800588

Dedicatoria

A mis queridos padres, Gerardo y Elena, quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración a lo largo de este camino académico. Su amor incondicional y sacrificio han sido la base de mi éxito.

A mi hermano César, quien me ha brindado su apoyo inquebrantable durante la realización de esta tesis. Sus palabras de aliento y su confianza en mí han sido fundamentales.

Asimismo, a David y Paulo, quienes siempre han estado a mi lado, animándome y celebrando mis logros. Su compañía y cariño han hecho que este viaje sea más significativo.

Y finalmente, a mí mismo. Porque cada esfuerzo, cada desafío superado y cada paso dado me han llevado hasta aquí. Esta tesis es el resultado de mi dedicación y pasión.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que han contribuido de manera significativa en la realización de esta tesis.

A los distinguidos asesores de la Universidad César Vallejo:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar: Por su orientación experta, su apoyo constante y su valiosa guía a lo largo de este proceso académico. Sus conocimientos y experiencia han sido fundamentales para el éxito de mi investigación.

Mg. Victor Edicson Mejía Falcón: Por su compromiso y dedicación al revisar y enriquecer mi trabajo. Sus comentarios constructivos y su experticia estadística han sido invaluable para mejorar la calidad de esta tesis.

Asimismo, quiero agradecer al Coordinador Unidad Funcional de la Plataforma MAC, por permitirme aplicar mis instrumentos de investigación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Áncash. Su colaboración y disposición han sido esenciales para obtener datos relevantes y enriquecer mi estudio.

Finalmente, agradezco a mi familia, amigos y a todos aquellos que me han brindado su apoyo y aliento a lo largo de este camino académico.

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
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Usuarios que asistieron en una semana	18
Tabla 8 Niveles de la gestión del servicio público y sus dimensiones.....	21
Tabla 9 Niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones	21
Tabla 10 Influencia de la dimensión planificación en satisfacción del usuario	22
Tabla 11 Influencia de la dimensión organización en satisfacción del usuario.....	23
Tabla 12 Influencia de la dimensión dirección en satisfacción del usuario.....	24
Tabla 13 Influencia de la dimensión control en satisfacción del usuario	25
Tabla 14 Influencia de la gestión del servicio público en satisfacción del usuario ...	26

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño.....	17
----------------------------------	----

Resumen

El estado intenta satisfacer las necesidades de la población, y llegar a todos los rincones de país, aplicando una buena gestión de servicios públicos, alineado al objetivo de desarrollo sostenible: alianzas para lograr objetivos, aunque la mayoría de las veces es complicada por la misma geografía, presupuesto, personal calificado, etc. Y por eso es importante conocer si esta gestión influye en la satisfacción de los usuarios, el objetivo determinar de qué manera influye la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, y se plantean los siguientes objetivos específicos, para responder este objetivo se aplicó el instrumento de la encuesta mediante la técnica de la encuesta, obteniendo de este modo que la gestión del servicio público presenta una influencia significativa de 0.000 y de nivel alto con la satisfacción del usuario, también se determinó que el 97.5% de los usuarios determinaron que el nivel es alto para la gestión del servicio público y el 96.7% de los usuarios determinaron que el nivel también es alto para la satisfacción del usuario, además de que la influencia de las dimensiones de la gestión del servicio público son moderadas.

Palabras clave: Gestión del servicio público, Servicio público y satisfacción, Gestión de servicio público y satisfacción, Gestión de servicio y satisfacción, Estado y satisfacción.

Abstract

The state tries to satisfy the needs of the population, and reach all corners of the country, applying good management of public services, aligned with the objective of sustainable development: alliances to achieve objectives, although most of the time it is complicated by the same geography, budget, qualified personnel, etc. And that is why it is important to know if this management influences user satisfaction, the objective is to determine how the management of the public service influences user satisfaction in the Center for Better Citizen Service in a province of Ancash, and set the following specific objectives, to answer this objective the survey instrument was applied using the survey technique, thus obtaining that the management of the public service has a significant influence of 0.000 and a high level with user satisfaction, It was also determined that 97.5% of users determined that the level is high for public service management and 96.7% of users determined that the level is also high for user satisfaction, in addition to the influence of the dimensions of public service management are moderate.

keywords: Public service management, Public service and satisfaction, Public service management and satisfaction, Service management and satisfaction, State and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Las autoridades nacionales, regionales y locales se encargan de gestionar o administrar los servicios públicos, lo cual consiste en diferentes actividades para acercar el gobierno al pueblo, estos servicios presentan la intención de generar un mejoramiento en la calidad de vivencia de la población y llegar a todos los rincones del país para que exista la igualdad y se disminuya la brecha social; pero se debe conocer si las autoridades gestionan de forma efectiva estos servicios y cumplen con la finalidad de satisfacer al ciudadano, por lo tanto, es importante conocer la incidencia que tiene la gestión del servicio público en la satisfacción que puede percibir los usuarios del centro de atención en Ancash.

A nivel internacional, en Ecuador, las condiciones de los servicios que ofrece el estado se ha visto mejorada hacia la virtualidad debido a la reciente crisis mundial de salud Covid-19, por lo cual ha producido mayor agilidad en algunas instituciones públicas, con lo cual el público pudo acceder de manera más fácil a los diferentes servicios, esto ha satisfecho a los usuarios principalmente jóvenes y los usuarios de mayor edad se han visto afectados, aunque haya habido esta mejora el país vecino está aún lejos de tener una gestión pública (GP en adelante) moderna, debido principalmente a la burocracia, en la ciudad de Milagro, se conoce que el 24% de la población está totalmente en desacuerdo con que las entidades del estado están preparadas actualmente, el 30% está en desacuerdo, 23% no sabe ni opina, 12% está de acuerdo y otro 12% está totalmente de acuerdo, con lo cual se evidencia que no se encuentran satisfechos con la gestión del estado (Chacha et al., 2023).

En México, la situación de la gestión del servicio público se ha visto mejorado en los últimos año, similar al caso de Ecuador, logrando un incremento en la virtualidad por la presencia de la pandemia, existen entidades o tipos de servicios públicos que se encuentran en mejores situaciones que otros, como por ejemplo el servicio de transporte público, el cual satisface a los usuarios que lo utilizan, se encontró específicamente en la ciudad de Colima y en una población universitaria que los factores más importantes para este servicio son los horarios, el precio, el personal y su trato, el tiempo de espera y las diferentes rutas, estos factores pueden repercutir en diferentes sectores del estado, y en los cuales debe enfocarse el estado, porque

el tiempo y dinero son importantes para ellos con el cual influye en su satisfacción como usuarios (Pérez y Pinto, 2021).

A nivel nacional, la situación de la gestión de servicios públicos presenta un gran reto para seguir mejorando la calidad de sus día de día de los ciudadanos, así también como acercándolos hacia el estado, y para lograr esto la población debe sentirse satisfecha con lo que brinda el estado, para lograr esto se tienen algunos factores importantes un poco relaciones como el caso de México, estos factores son el trato con profesionalismo, la accesibilidad y calidad de la información, el tiempo, los resultados de la gestión, accesibilidad a los servicios y la confianza que generan, por eso tenemos una gran brecha en el país, debido a que la población con menos recursos tienden a acceder a menos trámites, lo que significa un menor acceso, además de falta de muchas oficinas descentralizadas en todo el país y presencia de personal capacitado (Cruz, 2021).

Los servicios de acceso y calidad de información brindados por el INEI son utilizados en el 98.7% mediante página web, el 76.8% mediante accesos digitales de otras entidades, el 57% mediante redes sociales y el 53% mediante llamadas, y con respecto al acceso en la página web menciona que el 18.9% lo siente muy fácil, el 36.8% lo siente fácil, el 29.8% lo siente ni fácil ni difícil, el 9.9% lo siente difícil y el 4.6% lo siente muy difícil, con lo cual se determina que el medio más utilizado para acceder a algunos servicios es de manera digital, y es importante que este medio digital sea comprensible y fácil de usar (INEI, 2022).

Las zonas de provincia del país tienden a estar no satisfechos ante los servicios, principalmente porque no tienen las mismas condiciones, sienten que su mayor prioridad es el tiempo, debido a que deben trasladarse hasta el local, después la espera para su atención, y muchas veces las condiciones de las carreteras no son favorables y hasta inexistentes (Cruz, 2021).

En la región Ancash, la condición de estos servicios ofrecidos por el estado presentan deficiencias, se determinó que de 12 instituciones públicas la mayoría incumple con el horario de atención de 8 horas diarias, con lo cual genera un malestar en la población, debido a que no lograr recibir la atención oportuna y que les corresponde por derecho, teniendo muchas veces que duplicar el gasto de transporte

para otros días (Defensoría del pueblo, 2023). En Chimbote las entidades públicas se encuentran ubicadas en distintos lugares, con lo cual la población tiene que ir de un lugar a otro para acceder a los servicios brindados, además que algunas entidades solamente tienen un local, generando colas y malestar en el usuario.

Como se ha mencionado, el estado debe implementar más ambientes o locales para brindar los servicios públicos a la sociedad, además deben gestionar y monitorear constantemente su funcionamiento para que cumplan con los servicios de manera efectiva, el personal debe estar altamente capacitado en los servicios que brinda y la buena atención, predominando la empatía, las necesidades y renovación constante, deben contar con los materiales e instrumentos necesarios (Mancebo, 2021). Porque de no realizar estos cambios, la población no podría acceder a los servicios, se sentiría abandonada, quedando insatisfechos, lo cual traerá consecuencias negativas como conflictos sociales debido a la percepción de los usuarios por incapacidad o desinterés del estado

Con respecto al ODS alianzas para lograr objetivos, la situación de la gestión del servicio público de diferentes entidades del estado y a diferentes niveles deben estar enfocados con ofrecer un servicio eficiente y de calidad para lograr la satisfacción en los ciudadanos, y para lograr éxito se necesitan realizar alianzas estratégicas entre entidades, despreciando los posibles intereses internos, con lo cual se evidenciaría una mejora en la gestión, esto conllevaría a una mejora en la satisfacción de la ciudadana que usa ese servicio.

Por tal motivo, la gestión del servicio público debe satisfacer a la población que utiliza estos servicios, es importante conocer esta relación causal entre estas variables mencionadas en cada lugar del país, ya que con conocer esto se pueden tomar decisiones y/o acciones para mejorarlos, con la finalidad de que la población se sienta satisfecha con la gestión de las autoridades, por lo mismo, esta investigación se realizará a los usuarios de Chimbote, del departamento de Ancash.

Por todo lo antes expuesto, la problemática existente entre las variables de la gestión del servicio público y la variable satisfacción del usuario, se formuló la siguiente pregunta general: ¿De qué manera influye la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una

provincia de Ancash?, y como preguntas específicas tenemos: ¿Cuál es la medida del nivel de la gestión del servicio público y sus dimensiones en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash?, ¿Cuál es la medida del nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones del Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash?, ¿Cuál es la influencia de las dimensiones planificación, organización, dirección y control de la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash?.

Como justificación respecto a la parte teórica esta investigación generará información, la cual servirá a futuros estudiantes y/o investigadores lo tomen de referencia y se profundicen, también para replicar la metodología en otros contextos espaciales; en el aspecto práctico en base a los resultados obtenidos pueden los encargados o responsables a diferentes niveles del estado tomar decisiones, con lo cual se logrará mejorar los servicios con lo cual se verá afectado directamente la satisfacción de los usuarios; y en el aspecto social esta investigación aporta en la mejora de la calidad en la vivencia diaria de los ciudadanos, debido a que se conoce la correlación causal ambas variables de esta investigación.

Para dar respuesta a la pregunta general formulada se plantea el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera influye la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, y se plantean los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión del servicio público y sus dimensiones en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, Identificar el nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones del Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, Determinar la influencia de las dimensiones planificación, organización, dirección y control de la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash.

A continuación, se realizó una búsqueda de información de investigaciones anteriores relacionadas en las variables, para lo cual se buscó en base de datos confiables y de impactos, como son Scopus, Scielo, Web Of Science, también Redalyc, Dialnet y repositorios de universidades, obtuvimos lo siguiente:

Corrales (2022) realizó su investigación y el objetivo general (OG en adelante) fue identificar el impacto de la variable calidad de los servicios en la variable satisfacción que perciben los ciudadanos eternos en la agencia de registro civil Latacunga, presentado a la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; esta investigación tuvo como población a la ciudadanía en general siendo conformado por 170 489 personas y la muestra fue de 385 personas, Se concluyó que el usuario tiene una percepción de que la atención recibida fue positiva, otras dimensiones que se perciben positiva fue la empatía, tecnología, comunicación y empatía; y con respecto a la correlación se determinó que es positiva según la prueba de Friedman y de significancia 0.000. La presente investigación sirve para identificar las dimensiones de ambas variables.

Chamorro-Atalaya et al. (2024) realizaron su investigación y el OG fue: conocer la satisfacción que perciben los estudiantes en base al aprendizaje combinado mediante un análisis de sus emociones, presentado a la universidad César Vallejo y otras, para la presente la población y muestra contaron con estudiantes del 1er ciclo, se concluyó que al inicio de clases del semestre los estudiantes presentan mayor satisfacción, siendo 96.3%, pero conforme avanza el ciclo la satisfacción disminuyó hasta 29.2%, también se ve afectado esta satisfacción de los estudiantes por el desempeño de sus docentes.

Silva-Treviño et al. (2021) realizaron su investigación y el OG fue: identificar la correlación que hay entre la variable calidad de los servicios y las dos variables que fueron la satisfacción y la lealtad de los clientes, presentado por la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, la población en esta oportunidad estaba compuesto por el total de clientes de una empresa del rubro papelerero, y la muestra estuvo conformada por 300 clientes, se concluyó que las variables de estudios están asociadas, siendo el criterio de mayor importancia la responsabilidad-confiabilidad, confianza-empatía, y finalmente las dimensiones de la variable que se estudió tuvieron una relación significativa y positivo con la satisfacción del cliente. La presente investigación aporta desarrollo en la metodología y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.

Pico-Caballero y Linzán-Saltos (2023) realizaron su investigación y el OG fue: conocer la influencia que genera la GP en la SU de la municipalidad en Portoviejo,

Manabí, presentado a la universidad técnica de Manabí, Ecuador, como población en esta oportunidad se tuvo al total de ciudadanos de la zona siendo 321 500 aproximadamente y la muestra fue de 384 ciudadanos, se concluyó que el 42% de los ciudadanos la identifican como eficiente, un 39% tienen incertidumbre y un 27% menciona que es transparente; finalmente el 52% de los ciudadanos se siente satisfechos con la gestión aunque un 80% identifica que pueden mejorar.

Ruiz et al. (2024) realizaron su investigación y el OG fue: elaborar la evaluación de la percepción entre la satisfacción y la lealtad de los ciudadanos respecto a los servicios médicos públicos y privados, presentado por la Universidad Autónoma de México, como población en esta oportunidad se tuvo a los ciudadanos que asisten o usan el servicio, y la muestra fue de 389 ciudadanos que usan el servicio, se concluyó que la satisfacción de los usuarios es alta, esto se debe principalmente a que los usuarios destacan que esta satisfacción se debe principalmente al desarrollo de sus relaciones interpersonales del personal, y que para la calidad en los establecimientos médicos se debe a la satisfacción y lealtad, poseen una relación directa y positiva. La presente investigación aporta las dimensiones de la satisfacción del usuario.

Chacha et al. (2023) realizaron su investigación y el OG fue: determinación de la influencia que existe entre la gestión pública y la calidad de atención ciudadana, presentado por la Universidad Técnica de Ambato y la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, como población en esta oportunidad se tuvo a aproximadamente 90 000 ciudadanos, y la muestra fue de 200 usuarios. Se concluyó que la influencia de la gestión pública es importante e influye de manera positiva a la calidad que presenta la atención, también se determinó que los usuarios presentan malestar principalmente en los tiempos de los trámites o solucionar a requerimientos, también mencionan que se deben controlar la gestión para mejorar los servicios constantemente. La presente investigación aporta en la metodología para encontrar los resultados. Y las variables.

Zheng et al. (2022) realizaron su investigación y el OG fue: determinación de la existencia en la correlación entre el género y la satisfacción de usuarios en servicios de autobuses públicos, presentado por el instituto de Massachusetts y la Universidad de Minnesota, USA, como población en esta oportunidad se tuvo el total de personas que utilizan los autobuses, y la muestra fue de 1765 usuarios, 1087 mujeres y 678 varones en Porto Alegre y 1538 usuarios, 891 mujeres y 647 varones en Fortaleza,

se concluyó que en ambos sitios la seguridad es un factor con satisfacción más baja para ambos géneros, aunque los valores de seguridad es más bajo en las mujeres, otros de los factores relevantes son el servicio al cliente, información y velocidad, siendo el factor tiempo más importante para las mujeres. La presente investigación aporta en las dimensiones de la satisfacción del usuario.

Yasutoshi (2023) realizó su investigación y el OG fue: conocer la correlación entre la SU con los servicios de la municipalidad de Tokio, Japón, presentado para la universidad de Hiroshima, como población en esta oportunidad se tuvo a los ciudadanos de Tokio de aproximadamente 13 754 000, la muestra fue de 400 ciudadanos voluntarios por la red, se concluyó que el factor más importante para la SU es la prestación, como también la atención de empleados, otro factor a tener en cuenta es la condición física del lugar, el aspecto del local, aunque mencionan que puede ser variable y depende de las expectativas del usuario.

Guerra (2020) realizó su investigación y el OG fue: determinación del grado de correlación que presenta la variable gestión de S.P. y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad ubicada en el distrito de Pajarillo, presentado a la Universidad César Vallejo, Perú; esta investigación tuvo como población 1447 usuarios del distrito, y la muestra fue de 294 usuarios, como conclusión se determinó la existencia de la correlación de nivel alto para las 2 variables, y el coeficiente para la correlación fue de 0.803, además se evidencia que el 49% de la muestra menciona que los servicios básicos son regulares, el 46% menciona que los servicios de educación son regulares y el 45% menciona que los servicios complementarios son regulares. La presente investigación sirve para determinar la metodología y las dimensiones de ambas variables.

Villalobos et al. (2022) realizó su investigación y el OG fue: determinar el impacto que presenta la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario en una municipalidad de Coronel Portillo, presentado a la U.N. de Ucayali, Perú, como población se tuvo a 346 990 usuarios y la muestra fue de 385 usuarios, se concluyó que la correlación fue alta, con un valor de 0.786 y la significancia menor a 0.05, por lo tanto también significativa, las dimensiones planificación, organización, dirección y control también tuvieron el impacto similar a las variables. La investigación aporta con las dimensiones e ítems de las variables de estudios.

Macedo (2022) realizó su investigación y el OG fue: determinación de la correlación que presenta la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario en la municipalidad del distrito de Belén, presentado a la U.N. de la Amazonía Peruana, Perú; esta investigación tuvo como población 1447 personas que asistieron a la municipalidad, y la muestra fue de 294 usuarios, se concluyó que la gestión del servicio público brindados por la municipalidad fue calificada como regular y la satisfacción que sienten los usuarios es medio, se determinó que la correlación entre ambas variables es positiva y considerable debido a que posee un valor de coeficiente de 0.82. La presente investigación sirve para determinar la metodología y las dimensiones de ambas variables.

López y Arenas (2020) realizaron su investigación y el OG fue: determinar la manera en que la calidad de la gestión de la calidad de servicio inciden en la satisfacción del usuario en los centros de asistencia legal en Lima, presentado a la Universidad San Martín de Porres, Perú; esta investigación tuvo como población 1441 usuarios que fueron atendidos en el 2019 y también por 13 defensores públicos, y la muestra fue de 298 usuarios y 4 defensores públicos, se concluyó que la calidad gestión de la calidad de servicio está asociada a la satisfacción del usuario, determinando que el 28.2% de los usuarios determinen que la gestión es mala y el 19.8% se encuentren insatisfechos, el 13.4% de los usuarios están insatisfechos con la atención, y con respecto al área legal el 16.5% están insatisfechos, con respecto a la accesibilidad el 15.4% no está satisfecho y el 20% percibe una satisfacción respecto a la ubicación de los establecimientos, finalmente con respecto a la confianza el 21.1% se encuentran insatisfechos. La presente investigación sirve para determinar las dimensiones de ambas variables.

Taboada (2018) realizó su investigación y el OG fue: determinar el grado de correlación que presenta la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario en la municipalidad ubicada en el distrito de Amarilis, presentado a la Universidad César Vallejo, Perú; esta investigación tuvo como población a personas que asistieron a la municipalidad de ese distrito, y la muestra fue de 162 usuarios, como conclusión se encontró la correlación de las 2 variables es significativo con un valor de 0.62, la relación entre dirección y satisfacción del usuario fue de 0.49 lo que significa que la relación es significativa, la relación entre control y satisfacción fue de 0.078 lo que

significa que no hay relación. La presente investigación sirve para determinar la metodología y las dimensiones de ambas variables.

Figueroa (2020) realizó su investigación y el OG fue: identificar como incide la calidad de servicios (CS en adelante) del estado en la satisfacción del usuario en el MAC de Ventanilla, presentado a la Universidad César Vallejo, Perú; como población para la presente se tuvo 1800 de ciudadanos que usan este servicio, y la muestra fue de 294 ciudadanos que usan este servicio, como conclusión se tuvo que la calidad en el servicio incide en la satisfacción del usuario, con significancia de 0.05, el nivel en la CS fue de 25.6.

Febres-Ramos et al. (2020) realizaron su investigación y el OG fue: determinar la correlación que existe entre la variable satisfacción del paciente y la variable calidad en la atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, presentado por la Universidad Ricardo Palma, Perú, esta investigación tuvo como población 10 726 pacientes de consulta externa y la muestra fue de 292 pacientes, se concluyó que el grado de satisfacción con respecto a la calidad del servicio fue de 60.3%, las dimensiones con mayores valores de satisfacción fueron la seguridad y la empatía, mientras que el que tuvo mayor insatisfacción fue los aspectos tangibles. La presente investigación aporta en la metodología y estadística para encontrar los resultados.

Espinosa et al. (2023) realizaron su investigación y el OG fue: determinar la relación existente entre los servicios de vacunación y la satisfacción del usuario para promover el bienestar emocional durante la pandemia, presentado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, la población de la investigación fue de 10 000 usuarios, y la muestra fue de 400 usuarios, se concluyó que los usuarios mencionan que la CS influye directamente en su satisfacción, además se pudo determinar que la relación fue positiva entre su edad y la satisfacción del usuario. La presente investigación aporta en la metodología y estadística para la variable satisfacción de usuario.

A continuación, presentamos las bases teóricas de la gestión del servicio público y sus dimensiones.

Según Reyna y Ventura (2008) menciona que los servicios que brinda el estado en cualquiera de gobierno deben satisfacer la demanda y el requerimiento de la población, para lo cual se utiliza estrategias y metodologías que generen ingresos que serán utilizados para más servicios del estado como salud, educación, transporte, etc.

Según Taboada (2018) menciona que la gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores. Se trata de administrar y mejorar la oferta de los servicios que brinda el estado y sea eficiente y efectiva, considerando tanto las necesidades de la comunidad como los recursos disponibles, este enfoque busca garantizar que los usuarios puedan acceder de manera igualitaria a servicios básicos como educación, transporte, seguridad, etc. sin importar su nivel socioeconómico (SERVIR, 2024).

Según Chunga (2018) Los servicios públicos se refieren a las acciones realizadas por las instituciones gubernamentales a nivel central, regional y local, establecidas por la constitución o las leyes. Su objetivo es satisfacer de manera constante y regular ciertas necesidades que son de interés general. Estos servicios pueden ser proporcionados directamente por el gobierno o a través de concesiones y otros medios, siempre bajo un marco legal y regulador.

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) menciona que gestión de la CS, que incluye componentes como saber las lo que necesitan y lo esperan los ciudadanos, así como determinar el costo, fortalecimiento, medición y análisis de la CS, y fomentar una cultura de calidad. De esta manera, se promueve una prestación de servicios más efectiva y satisfactoria para la ciudadanía.

Se entiende entonces que son todos los procedimientos realizados por las entidades o gestores públicos para ofrecer servicios del estado de calidad a la población en los diferentes rubros, esta gestión incluye desde planificación hasta monitoreo y supervisión.

Las dimensiones de la variable de la gestión del servicio público son planificación, organización, dirección y control.

Según Chiavenato (2009) menciona que la planificación contribuye a establecer una dirección clara, una perspectiva y un contexto apropiado para una administración institucional informada e innovadora en un entorno favorable, considerando las particularidades organizativas o colectivas y la dinámica del entorno.

Según Koontz et al. (2012) menciona que la organización es el proceso de utilización sistemática de los recursos del sistema administrativo enfatiza el logro de objetivos y ayuda a los administradores a definir metas y aclarar qué recursos deben emplearse para alcanzarlas, lo que mejora la eficiencia y efectividad.

Según Villalobos et al. (2022) menciona que la dirección implica implementar las estrategias planificadas, enfocándose principalmente en los objetivos establecidos. Esto se logra mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación, que guían y orientan a los colaboradores. Además, se instruye sobre el camino y los medios necesarios para lograr la cooperación y lealtad de los miembros del equipo en la consecución de los propósitos institucionales, fomentando la participación efectiva de todos los actores.

Según González et al. (2020) menciona que el control es alinear las tareas programadas con la dinámica prevista, con el fin de resolver problemas y evaluar los resultados para el mejoramiento del proceso y decidir de manera más acertada. Aunque esta función administrativa a menudo es objeto de debates debido a la resistencia natural hacia los mecanismos de control, su importancia es reconocida por todos. Por lo tanto, algunos argumentan que no debería estar o es innecesario establecer medidas de control centralizado.

Guzmán (2002) en su revista las teorías existentes sobre el servicio público explican sobre las teorías sobre el servicio público han intentado explicar la naturaleza de este concepto, considerando el papel del Estado en su prestación, la naturaleza de las actividades involucradas y los mecanismos utilizados para definirlo. A continuación, algunas de las teorías más relevantes:

La teoría subjetiva sostiene que el SP es ofrecido o brindado por el estado debido a la obligación que tiene con los ciudadanos por su función, esta perspectiva,

toda actividad estatal de naturaleza administrativa se consideraba servicio público, sin embargo, con la aparición del estado de bienestar, nació por la necesidad de ser administrada por el estado especializado en prestar servicio, lo que llevó al surgimiento de empresas públicas (Guzmán, 2002).

La teoría objetiva se centra en la naturaleza de la actividad más que en quién la presta, considera que un servicio es público si cumple con ciertos criterios, como ser esencial para la comunidad, estar bajo control estatal y satisfacer necesidades generales (Rodríguez y Sendín, 2021).

La teoría funcional se enfoca en la función social del servicio público, esta teoría, el estado debe garantizar la accesibilidad a los diferentes servicios esenciales que sirve para la comunidad en general a través de políticas y regulaciones efectivas (Guzmán, 2002 y Espinoza, 2019).

En resumen, estas teorías buscan comprender la esencia del servicio público y su relevancia en la sociedad. Cada enfoque tiene sus propias implicancias en la gestión y regulación de los SP.

Como principios fundamentales de los servicios públicos, Vignolo (2009) menciona que determinan la parte de la jurisdicción especial aplicable a los servicios públicos han sido objeto de consenso en la doctrina de derecho administrativo. Aunque existen desarrollos específicos en la normativa legal que regula cada tipo de servicio, estos principios son ampliamente reconocidos:

Generalidad o igualdad, establece que es imposible la negación del acceso a los SP a ningún ciudadano. Todos los ciudadanos deben tener igualdad de oportunidades para beneficiarse de ellos (Hernández, 2014).

Continuidad en la prestación, se debe al carácter indispensable de los servicios públicos, se requiere que su prestación sea continua, lo cual garantiza lo básico de las necesidades de las personas se satisfagan de manera constante (Vignolo, 2009).

Regularidad, los prestadores de servicios públicos deben someterse a las reglas y estándares establecidos para el servicio. Esto asegura una prestación constante y confiable (Huapaya, 2009).

Adaptación ante la evolución técnica, debido a que las condiciones de prestación de los servicios pueden cambiar con el tiempo, es importante que los proveedores se adapten a las innovaciones técnicas para mantener la eficiencia y calidad del servicio (Vignolo, 2009).

Estos principios, derivados de la naturaleza esencial de los servicios públicos, han sido respaldados por la jurisprudencia de nuestro Tribunal Constitucional. Para la gestión del servicio público se tienen en cuenta las leyes que se promulgaron entre los años 1864 y 1890 con las leyes de préstamo para ayudar o financiar los servicios públicos, dirección general de hacienda y aduana del callao, después se estableció su reglamento y ley N°27658 (2002)

A continuación, presentamos las bases teóricas de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Según la Secretaría de Gestión Pública (2019) da una definición y se entiende como la apreciación que realizan los ciudadanos o cualquier usuario con respecto a la calidad de algún servicio o bien, en este caso servicios del estado, y estos últimos repercuten en la satisfacción del ciudadano.

López (2018) menciona que la satisfacción del usuario presenta unos componentes que vienen de los caracteres de un producto o servicio, estos son adicionados a la percepción que presentan respecto a la calidad que estaban esperando, con lo cual se juzga su satisfacción.

Rey (2000) menciona que la satisfacción del usuario presenta relación con la calidad y el procedimiento de evaluación, y estos dos conceptos fueron cambiando hasta unificarlo, con lo cual se intenta dar valor según el criterio de una persona a un objeto o servicio.

La satisfacción se entiende como la sensación o sentimiento que perciben las personas ante un determinado suceso, acción y objetivo, esto cuando hablamos de satisfacción de usuario está referido a un servicio ofrecido.

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable satisfacción del usuario:

Calidad funcional percibida, se refiere a cómo los usuarios perciben en diferentes niveles la calidad de algún bien o servicio para los cuales fueron creados, logrando cumplir con sus necesidades y más (Dávila et al., 2012).

Es la impresión manifestada por los clientes sobre la superioridad o calidad general de un producto o servicio en comparación con otras opciones disponibles, aunque esta percepción es subjetiva y puede no siempre coincidir con la calidad objetiva, desempeña un papel fundamental en las decisiones de compra y lo que esperan de la marca (Mejías y Manrique, 2011).

Calidad técnica percibida, es la evaluación subjetiva que hacen los que utilizan o usan un producto o servicio, considera aspectos como la confiabilidad, la eficiencia, la funcionalidad y la facilidad de uso desde la perspectiva del usuario, aunque puede no estar respaldada por datos cuantitativos, esta percepción influye en la satisfacción del cliente y en su decisión de seguir utilizando o recomendar un producto o servicio (Mejías y Manrique, 2011). Aunque el sentido puede asimilarse a la parte anterior de funcional, la definición está relacionado a algo inherente de lo que se está evaluando, se entiende como la apreciación del individuo sobre las características para lo cual fue creado dicho bien o servicio (López et al., 2018).

Valor de servicio, se entiende como la percepción de las personas con respecto a la calidad de un bien o servicio teniendo en cuenta la capacidad de cumplir con su necesidad, se trata de cómo los clientes perciben la calidad que le pueden brindar teniendo en cuenta otros servicios o bienes similares (Mejías y Manrique, 2011). Se debe mencionar que este concepto proviene de una percepción, Por eso pertenece a un criterio subjetivo y puede tener ciertas diferencias y similitudes con la calidad real u objetiva, pero se tiene claro que es un factor crucial en las decisiones de compra (Recuenco y Reyes, 2020)

Confianza, se basa en el respeto, y tiene en cuenta la posibilidad de recomendar un servicio, además de lo eficaz que puede contribuir con el usuario determinados servicios (Mejías y Manrique, 2011).

Expectativas, esto se considera al criterio personal que tiene una persona en base a los servicios, basados en sus expectativas con o sin conocimiento, estos pueden estar enfocados en claridad, capacitación, atención, etc. (Mejías y Manrique, 2011).

Como enfoque multidimensional, Forrest (2001) afirma y asegura que la satisfacción de los usuarios es un tema multidimensional que evalúa distintos aspectos relacionados con la calidad brindado. Esto incluye la atención al cliente, la eficiencia, la accesibilidad y la percepción general del servicio.

La satisfacción del usuario también está relacionada a la ley 27658 debido a que el objetivo de los servicios públicos es satisfacer a la población, además en este aspecto también se puede estar relacionado a la ley 29571, debido a que se debe cumplir con los servicios establecidos al consumidor o usuario.

Con respecto a los paradigmas que presenta el enfoque de la investigación, en este caso cuantitativa, el positivismo está relacionado a dar una solución a la pregunta de investigación con la comprobación de una hipótesis planteada, en base a lo observado durante todo el proceso de la investigación y corroborado mediante el uso de métodos o formulas estadísticas (Ramos, 2015; Marquisio, 2019).

Entonces, nos planteamos la hipótesis general: La gestión del servicio público influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un centro de mejor atención al ciudadano en la provincia de Ancash, El nivel de la gestión de servicios públicos y sus dimensiones son buenos del Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, El nivel de la satisfacción del usuario y sus dimensiones son buenos del Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, La planificación, organización, dirección y control influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en un centro de mejor atención al ciudadano en la provincia de Ancash.

II. METODOLOGÍA

El tipo no experimental, se caracteriza por que las variables en ningún momento entrarán en manipulación para obtener resultados o conocer la respuesta o efecto que la manipulación tendrá (Arias y Cangalaya, 2023). Entonces, debido a que no se manipulará alguna variable, esta investigación es no experimental.

Por la finalidad, las aplicadas se caracterizan por que tienen orientación de resolver problemáticas sociales de un determinado lugar, no pretenden generar nuevos conocimientos, sino usar los conocimientos existentes para resolver problemas (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, debido a que esta investigación trata de resolver un problema social, entonces es aplicada.

Por la profundidad, las correlacionales causales se caracterizan porque realizan una descripción de la relación existente entre variables en un determinado tiempo, siendo su interés principal conocer la relación existente de causa y consecuencia que tienen las variables (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, se evaluará la relación existente de causa y efecto de ambas variables, entonces es correlacional causal.

Por su naturaleza, las cuantitativas tienen la particularidad de que sus variables son medibles de forma numérica, además para analizar los datos encontrados se logra mediante métodos estadísticos, pudiendo ser descriptivo o inferencial (Monje, 2017). Por lo tanto, debido a las características de las variables, entonces es cuantitativa.

Por el alcance temporal, las transversales se caracterizan porque en el proceso de recoger datos lo hacen en una sola vez, es como una fotografía del momento (Arias et al., 2022). Por lo tanto, debido a que el recojo de la información o dato será en 1 momento, entonces es transversal.

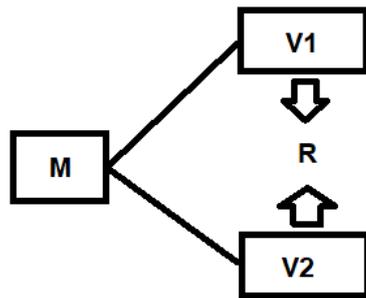
Por la orientación, las de comprobación se basa en comprobar si la hipótesis planteada concuerda con lo establecido previamente (Baena, 2017). Por lo tanto, porque se pretende comprobar la hipótesis, es de comprobación.

El enfoque ya se mencionó, es cuantitativo.

El diseño es no experimental correlacional causal de corte seccional, como se mencionó se caracterizan porque realizan una descripción de la relación existente entre variables en un determinado tiempo, siendo su interés principal conocer la relación de causa-efecto que tienen las variables (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Esquema del diseño



Nota. M: es muestra, V1: gestión del servicio público, V2: Satisfacción del usuario y R: Influencia

Según Taboada (2018) menciona la gestión del servicio público se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores.

Sus dimensiones son planificación, organización, dirección y control.

Según la Secretaría de Gestión Pública (2019) la satisfacción del usuario es definida como una apreciación dada por el ciudadano respecto a la calidad que puede determinar de la entidad que brinda el servicio.

Sus dimensiones son calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor de servicio, confianza y expectativas.

La población estuvo conformada por el promedio del total de usuarios que asisten al centro de atención de Ancash en una semana.

Tabla 1*Usuarios que asistieron en una semana*

Servicios	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	
ONP	21	19	22	17	19	
ESSALUD	30	23	13	26	15	
SUNARP	26	30	20	14	12	
SUNAT	4	12	9	22	11	
INPE	0	0	2	3	2	
MIGRACIONES	12	8	20	16	13	
Ministerio de la Producción	10	12	5	5	5	
GORE Áncash	9	4	0	5	0	
RENIEC	28	10	21	22	25	
PARCIAL	140	118	112	130	102	TOTAL SEMANTAL 602

Nota. Se aprecia los usuarios que asistieron en 1 semana.

Criterios de inclusión: Usuarios que vienen realizar trámites a algunas de las entidades del centro de atención.

Criterios de exclusión: Usuarios que asisten a otras entidades fuera del centro de atención y usuarios que asisten al centro de atención, pero no realizan tramites.

La muestra incluyó a 120 personas que están dentro de los criterios mencionados.

El muestreo aleatorio simple pertenece a los probabilísticos, se basa en la elección de un subconjunto, en los cuales los individuos son elegidos al azar, además de que la población puede ser finita o infinita (Bernal, 2010), así que se utilizó la fórmula para una población finita, se tomó el lunes porque tiene mayor asistencia, y aplicando la formula se obtuvo 120 usuarios.

Se utilizó la encuesta para la recolección de información, se caracteriza por realizar preguntas verbal o no verbal a una o más personas, con la intención de conocer su apreciación sobre un determinado tema (Ñaupas et al., 2018). La encuesta se realizó a la muestra de usuarios establecidos.

Como instrumento para el recojo de datos fue el cuestionario, este va de la mano con la técnica de la encuesta, la cual se basa en una serie de preguntas sin intención de establecer un orden y que estén referidas a las variables de investigar

(Ñaupas et al., 2018). El cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas de la 1ra variable y 20 preguntas de la 2da variable.

Este instrumento fue evaluado y validado por 5 expertos: Magister Juan Antonio Alvarez Gavidia, Master Mario Saettone Ramírez, Maestra María Esther Puelles Ayala, Maestro Victor Hugo Valles Vela y Magister Marlon Renato Becerra Reyes, y se determinó según la validez de Iken que para el cuestionario de gestión de servicio público fue 1, siendo un resultado óptimo, y para la satisfacción del usuario también tuvo valor 1.

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios del MAC Áncash, se evaluó mediante la prueba de Alpha de Cronbach, se encontró que la confiabilidad para la gestión del servicio público fue de 0.854, y para la satisfacción del usuario fue de 0.818, ambos pertenecen al nivel de confiabilidad muy bueno (Tuapanta Dacto et al, 2017).

La estadística descriptiva fue utilizada para analizar los datos, en un inicio el estadístico descriptivo utilizando la herramienta Excel, este análisis nos permitió determinar los niveles en el que se encuentran ambas variables en base a los usuarios, así como frecuencia y valores porcentuales, y la inferencial nos permitió a contrastar las hipótesis planteadas.

Posteriormente, se procedió al análisis estadístico inferencial para examinar la influencia entre ambas variables, así también la influencia entre las dimensiones de la gestión del servicio público con la satisfacción del usuario mediante R cuadrado de Nagelkerke, utilizando el software estadístico SPSS.

Como aspectos éticos, se cumple con la confidencialidad de los participantes, el cual es informado al realizar la encuesta, además de respetar la voluntad de los participantes a pesar de conocer la confidencialidad, así que ninguna persona será obligada a participar. Se respetar los derechos humanos universales, en el cual ninguna persona será afectada en esta investigación, así como también se siguen los lineamientos éticos establecidos por la universidad. Se respetó la propiedad intelectual, por lo cual toda idea ajena a mi propiedad será citada y referenciada

siguiendo las normas establecidas por APA 7ma edición, según lo dispuesto por la resolución de consejo universitario N°0470-2022/UCV.

III. RESULTADOS

Tabla 2

Niveles de la gestión del servicio público y sus dimensiones

Niveles	Gestión del									
	servicio público		Planificación		Organización		Dirección		Control	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Regular	3	2.5%	7	5.8%	6	5.0%	7	5.8%	5	4.2%
Bueno	117	97.5%	113	94.2%	114	95.0%	113	94.2%	115	95.8%

Nota. n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

Se evidenció que la gestión del servicio público se encuentra en nivel bueno con 97.5%, y solo el 2.5% en regular, la planificación se encuentra en bueno con 94.2% y solo el 5.8% en regular, la organización se encuentra en bueno con 95.0% y solo el 5.0% en regular, la dirección se encuentra en bueno con 94.2% y solo el 5.8% en regular, finalmente, el control se encuentra en bueno con 95.8% y solo el 4.2% en regular.

Tabla 3

Niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones

Niveles	Satisfacción del usuario		Calidad funcional percibida		Calidad técnica percibida		Valor de servicio		Confianza		Expectativas	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Regular	4	3.3%	20	16.7%	10	8.3%	13	10.8%	13	10.8%	16
Bueno	116	96.7%	100	83.3%	110	91.7%	107	89.2%	107	89.2%	104	86.7%

Nota. n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

Se evidenció que la satisfacción del usuario se encuentra en nivel bueno con 96.7%, y solo el 3.3% en regular, la calidad funcional percibida se encuentra en bueno con 83.3% y solo el 16.7% en regular, la calidad técnica percibida se encuentra en bueno con 91.7% y solo el 8.3% en regular, el valor de servicio se encuentra en bueno con 89.2% y solo el 10.8% en regular, la confianza se encuentra en bueno con 89.2% y solo el 10.8% en regular, finalmente, las expectativas se encuentra en bueno con 86.7% y solo el 13.3% en regular.

Tabla 4*Influencia de la dimensión planificación en satisfacción del usuario*

Planificación	Satisfacción del usuario					
	Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	3	2.50%	4	3.33%	7	5.83%
Bueno	1	0.83%	112	93.33%	113	94.17%
TOTAL	4	3.33%	116	96.67%	120	100.00%
			Chi-cuadrado		gl	Sig.
Paso 1	Escalón		14,068		1	,000
	Bloque		14,068		1	,000
	Modelo		14,068		1	,000
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2		R cuadrado de Cox y Snell		R cuadrado de Nagelkerke	
1	21,007		,111		,436	

Nota. n = frecuencia absoluta, %=frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

La tabla 10 muestra que 112 usuarios equivalente al 93.33% percibieron en un nivel bueno la planificación y manifestaron una buena satisfacción; así mismo, 4 usuarios equivalente al 3.33% percibieron en un nivel regular la planificación y manifestaron una buena satisfacción; además, 3 usuarios equivalente al 2.50% percibieron en un nivel regular la planificación y manifestaron una regular satisfacción; finalmente, 1 usuario equivalente al 0.83% percibió en un nivel bueno la planificación y manifiesta una regular satisfacción.

La influencia de la planificación sobre la satisfacción del usuario presenta una significancia de 0.000, siendo este valor menor a 0.01. Además, teniendo en consideración el valor de R cuadrado de Nagelkerke la planificación influye en 43.6% en la satisfacción del usuario.

Tabla 5*Influencia de la dimensión organización en satisfacción del usuario*

Organización	Satisfacción del usuario					
	Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	2	1.67%	4	3.33%	6	5.00%
Bueno	2	1.67%	112	93.33%	114	95.00%
TOTAL	4	3.33%	116	96.67%	120	100.00%
			Chi-cuadrado		gl	Sig.
	Escalón		7,300		1	,007
Paso 1	Bloque		7,300		1	,007
	Modelo		7,300		1	,007
Paso	Logaritmo de la	R cuadrado de Cox y	R cuadrado de		R cuadrado de	
	verosimilitud -2	Snell	Nagelkerke		Nagelkerke	
1	27,775	,059			,233	

Nota. n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

La tabla 11 muestra que 112 usuarios equivalente al 93.33% percibieron en un nivel bueno la organización y manifestaron una buena satisfacción; así mismo, 4 usuarios equivalente al 3.33% percibieron en un nivel regular la organización y manifestaron una buena satisfacción; además, 2 usuarios equivalente al 1.67% percibieron en un nivel regular la organización y manifestaron una regular satisfacción; finalmente, 2 usuarios equivalente al 1.67% percibieron en un nivel regular la organización y manifestaron una buena satisfacción.

La influencia de la planificación sobre la satisfacción del usuario presenta una significancia de 0.007, siendo este valor menor a 0.01. Además, teniendo en consideración el valor de R cuadrado de Nagelkerke la organización influye en 23.3% en la satisfacción del usuario.

Tabla 6*Influencia de la dimensión dirección en satisfacción del usuario*

Dirección	Satisfacción del usuario					
	Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	3	2.50%	4	3.33%	7	5.83%
Bueno	1	0.83%	112	93.33%	113	94.17%
TOTAL	4	3.33%	116	96.67%	120	100.00%
			Chi-cuadrado		gl	Sig.
	Escalón		14,068		1	,000
Paso 1	Bloque		14,068		1	,000
	Modelo		14,068		1	,000
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2		R cuadrado de Cox y Snell		R cuadrado de Nagelkerke	
1	21,007		,111		,436	

Nota. n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

La tabla 12 muestra que 112 usuarios equivalente al 93.33% percibieron en un nivel bueno la dirección y manifestaron una buena satisfacción; así mismo, 4 usuarios equivalente al 3.33% percibieron en un nivel regular la dirección y manifestaron una buena satisfacción; además, 3 usuarios equivalente al 2.50% percibieron en un nivel regular la dirección y manifestaron una regular satisfacción; finalmente, 1 usuario equivalente al 0.83% percibió en un nivel bueno la dirección y manifiesta una regular satisfacción.

La influencia de la dirección sobre la satisfacción del usuario presenta una significancia de 0.000, siendo este valor menor a 0.01. Además, teniendo en consideración el valor de R cuadrado de Nagelkerke la dirección influye en 43.6% en la satisfacción del usuario.

Tabla 7*Influencia de la dimensión control en satisfacción del usuario*

Control	Satisfacción del usuario					
	Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	3	2.50%	2	1.67%	5	4.17%
Bueno	1	0.83%	114	95.00%	115	95.83%
TOTAL	4	3.33%	116	96.67%	120	100.00%
			Chi-cuadrado		gl	Sig.
	Escalón		16,863		1	,000
Paso 1	Bloque		16,863		1	,000
	Modelo		16,863		1	,000
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2		R cuadrado de Cox y Snell		R cuadrado de Nagelkerke	
1	18,211		,131		,517	

Nota. n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

La tabla 13 muestra que 114 usuarios equivalente al 95.00% percibieron en un nivel bueno el control y manifestaron una buena satisfacción; así mismo, 3 usuarios equivalente al 2.50% percibieron en un nivel regular el control y manifestaron una regular satisfacción; además, 2 usuarios equivalente al 1.67% percibieron en un nivel regular el control y manifestaron una buena satisfacción; finalmente, 1 usuario equivalente al 0.83% percibió en un nivel bueno el control y manifestó una regular satisfacción.

La influencia del control sobre la satisfacción del usuario presenta una significancia de 0.000, siendo este valor menor a 0.01. Además, teniendo en consideración el valor de R cuadrado de Nagelkerke el control influye en 51.7% en la satisfacción del usuario.

Tabla 8*Influencia de la gestión del servicio público en satisfacción del usuario*

Gestión del servicio público	Satisfacción del usuario					
	Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	3	2.50%	0	0.00%	3	2.50%
Bueno	1	0.83%	116	96.67%	117	97.50%
TOTAL	4	3.33%	116	96.67%	120	100.00%
			Chi-cuadrado		gl	Sig.
	Escalón		23,559		1	,000
Paso 1	Bloque		23,559		1	,000
	Modelo		23,559		1	,000
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2		R cuadrado de Cox y Snell		R cuadrado de Nagelkerke	
1	11,516		,178		,703	

Nota. n = frecuencia absoluta, % = frecuencia relativa, obtenido de base de datos de SPSS de la aplicación de encuestas.

La tabla 14 muestra que 116 usuarios equivalente al 96.67% percibieron en un nivel bueno la gestión del servicio público y manifestaron una buena satisfacción; así mismo, 3 usuarios equivalente al 2.5% percibieron en un nivel regular la gestión del servicio público y manifestaron una regular satisfacción; además, 1 usuario equivalente al 0.83% percibió un nivel bueno en la gestión del servicio público y manifestó una regular satisfacción.

La influencia de la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario presenta una significancia de 0.000, siendo este valor menor a 0.01. Además, teniendo en consideración el valor de R cuadrado de Nagelkerke la gestión de servicios públicos influye en 70.3% en la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Para el objetivo general, determinar de qué manera influye la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario, se evidenció que la influencia es significativa y alta con 0.703% entre ambas variables, lo cual significa que de existir una buena gestión entonces el 70.3% de los usuarios siente satisfacción, estos resultados presentan una ligera diferencia con Pico-Caballero y Linzán-Saltos (2023) quienes realizaron su investigación en una municipalidad de Manabí evidenciando que la gestión pública y la satisfacción del usuario presentaron una influencia significativa y regular de 0.52, además también mencionaron que el 80% de los usuarios perciben que la gestión estatal evaluada puede mejorar en los servicios estatales que brinda, los resultados presentan una diferencia de 18% aproximadamente, esto puede deberse a los ítems evaluados en la encuesta, porque presentan en algunos aspectos similitud y en otros no.

También se puede comparar con Macedo (2022) quien determinó que la influencia o relación existente entre la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario fue también significativa y el grado de relación fue de 0.820 ósea presenta un grado alto de relación, esta similitud puede deberse a los ítems utilizados principalmente de la satisfacción del usuario o a la similitud de resultados entre ellos que presentan un término medio del nivel, por lo cual existe esta relación, otro caso similar se determina con Guerra (2020) quien en su investigación determinó que la influencia o relación existente entre la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario fue significativa, lo cual es similar a lo encontrado y el grado de relación fue de 0.803 ósea presenta un grado alto de relación, esta similitud también puede deberse a los ítems utilizados principalmente de la satisfacción del usuario o a la similitud de resultados entre ellos que presentan un término medio del nivel.

Además, los resultados obtenidos se pueden comparar y presentan similitud con Corrales (2022) quien en su investigación determinó que la incidencia entre la calidad de los servicios es significativa con la satisfacción, además también se menciona que esta incidencia es fuerte o alta, presentan similitud por ser significativas y altas, esto se debe a la calidad o buena gestión que realizan ambas entidades que repercuten en la satisfacción. De igual manera, presenta similitud con Taboada (2018) quien evaluó la gestión del servicio público con la satisfacción del usuario en la

municipalidad de Amarilis, y evidenció que en su investigación en la municipalidad de Amarilis que la relación existente entre ambas variables es significativa y además de nivel alto, esto también se debe a las dimensiones y variables de la investigación que presentan similitudes, así como algunos ítems evaluados con similares.

También se evidenció similitud con Villalobos et al. (2022) quien en su investigación realizada en la Municipalidad Coronel Portillo se evidenció que la relación existente entre las variables gestión del servicio público y la satisfacción del usuario es significativa y además de nivel alto, esto se puede deber a los ítems o preguntas realizadas que presentaron similitudes en algunos aspectos.

Como se puede apreciar para el objetivo general con los autores mencionados entre la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario presentaron una influencia alta, con lo cual se interpreta que mantienen una fuerte relación y por eso es importante aplicar mejoras constantes en la gestión del servicio público debido a que esto repercute directamente en la satisfacción del usuario, y estos resultados no solamente pueden aplicarse al sector público, sino también puede aplicarse al sector privado.

Para el objetivo específico 1, identificar el nivel de la gestión del servicio público y sus dimensiones, se encontró que para la gestión del servicio público el 97.50% fue bueno, para la planificación el 94.17% fue bueno, para la organización el 95% fue bueno, para la dirección el 94.17% fue bueno y para el control el 95.83% fue bueno, los porcentajes restantes estuvieron en nivel regular y no hubo usuarios que marcaron un nivel bajo.

Estos resultados presentan similitud con lo encontrado por Villalobos et al. (2022) quien en los niveles para la gestión del servicio público encontró 80% bueno o eficiente, aunque en este caso un 5.2% determinó que está en nivel malo o deficiente, para la planificación el 75.8% lo clasificaron como bueno, y un 13% de usuarios determinó que está deficiente, para la organización el 73% lo clasificaron como bueno, y un 13% mencionaron que está deficiente, para la dirección el 70.4% lo clasificaron como bueno, y un 13% nuevamente lo clasificaron como deficiente, y para el control el 71.2% clasificaron como bueno y nuevamente un 13% lo determinó como deficiente, se aprecia en estos resultados la similitud de que más del 70% lo determinó

como bueno, esto puede deberse a la buena gestión que realiza la municipalidad, aunque falta por mejorar.

Por otro lado, los resultados difieren con Macedo (2022) quien en los niveles para la gestión del servicio público en la municipalidad de Belén determinó que el 18% se ubica en nivel eficiente y otro 18% en muy eficiente, al sumar estos valores se llega a un 36% aproximadamente, por lo cual se determina que los usuarios perciben que la gestión del servicio público no es eficiente y deben realizar cambios para mejorar estos valores. De igual manera presenta diferencia con Guerra (2020) quien evidenció que el nivel de la gestión del servicio público fue de aproximadamente 34.5% en eficiente, siendo este valor menor al 40%, por lo cual se consideraría bajo, este resultado puede deberse a las dimensiones que utilizó Guerra, las cuales fueron diferentes a la investigación, además los usuarios de igual manera percibieron que falta mejorar en ese aspecto.

Como se puede evidenciar para el objetivo específico 1, los usuarios perciben como se maneja la gestión del servicio público en las instituciones, algunos lo perciben en buen nivel y otros en bajo nivel, esto puede repercutir en diferentes aspectos, no solamente en la satisfacción del usuario, por lo tanto, se debe enfocar este aspecto principal y fortalecer las deficiencias que se pueden encontrar.

Para el objetivo específico 2, Identificar el nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones, se encontró que para la satisfacción del usuario el 96.67% fue bueno, para la calidad funcional percibida el 83.33% fue bueno, para la calidad técnica percibida el 91.67% fue bueno, para el valor de servicio el 89.17% fue bueno, para la confianza el 89.17% fue bueno y para las expectativas el 86.67% fue bueno, los porcentajes restantes estuvieron en nivel regular y no hubo usuarios que marcaron un nivel bajo. De igual manera se

Los resultados difieren con Guerra (2020) quien evidenció que para la calidad funcional el 47% lo clasificaron en medio, seguido del 36% en alto y un 17% en bajo, para la calidad técnica percibida un 40% lo clasificaron en alto, un 36% en alto y un 23% en bajo, para la confianza el 47% lo clasificaron en medio, un 41% en alto y un 13% en bajo, y para las expectativas un 45% en alto, un 38% en medio y un 18% en bajo, como se aprecia en los resultados de Guerra menos del 50% en la variable y

sus dimensiones se encuentra en nivel alto, además de no tomar a la variable valor de servicio, siendo esto totalmente diferente a lo encontrado en la presente investigación, esto se debe a que la población percibe que la municipalidad debe realizar mejoras en su gestión y que repercuta en la satisfacción del usuario. Además, también difiere de Macedo (2022) quien encontró que los niveles para la satisfacción del usuario fue de 18% alta y 17% muy alta, para la calidad funcional percibida el 19% fue alta y 18% muy alta, para la calidad técnica percibida el 17% fue alta y 17% muy alta, para la confianza el 17% fue alta y el 19% alta, y para las expectativas el 20% fue alta y el 16% muy alta, sumando ambos porcentajes en la variable y las dimensiones no llega ni al 40% a diferencia mis resultados que se obtiene un valor superior al 90%, este resultado se debe a que los usuarios perciben que la gestión de la municipalidad está en nivel medio y le faltan mejorar para que se sientan satisfechos.

También, se compara con Figueroa (2020) quien encontró que los niveles de la satisfacción del usuario fue de 58.1% alto y 38.7% media, para la calidad funcional percibida el 45.2% fue alta y 51.6% media, para la calidad técnica percibida el 54.8% fue alta y 41.9% media, para el valor percibido el 51.6% fue alta y 45.2% media, para la confianza el 53.2% fue alta y 40.3% media, y para la expectativa el 59.7% fue alta y 32.3% media, aquí presenta ligera similitud en que los niveles más altos se encuentran en nivel alto a comparación de la primera dimensión, aunque los valores están cercanos al 50%, esto se debe a los usuarios no se sienten satisfechos con la calidad de servicios realizadas por el MAC de ventilla, por lo cual se debe mejorar estos servicios para que se vea influido la satisfacción del usuario.

Como se puede evidenciar para el objetivo específico 2, los usuarios perciben que la satisfacción del usuario no es la misma para todos, y esto está directamente relacionado con la gestión del servicio público para estas investigaciones, por lo tanto, debido a ser una variable dependiente se tiene que realizar modificaciones a la independiente para que la satisfacción se vea mejorada.

Para el objetivo específico 3, Determinar la influencia de las dimensiones planificación, organización, dirección y control de la gestión del servicio público en la satisfacción del usuario, se obtuvo que la influencia entre las variables es significativa porque la significancia es de 0.000 y de influencia moderada por obtener valor de

0.436, la influencia entre la organización y la satisfacción del usuario es significativa porque la significancia es de 0.007 y de influencia baja por obtener valor de 0.233, la influencia entre la dirección y la satisfacción del usuario es significativa porque la significancia es de 0.000 y de influencia moderada por obtener valor de 0.436, y la influencia entre control y la satisfacción del usuario es significativa porque la significancia es de 0.000 y de influencia moderada por obtener valor de 0.517,

Estos resultados se pueden comparar con Villalobos et al. (2022) quien determinó que la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario es significativa y alta con valor de 0.7, por lo cual hay similitud en lo significativo pero no en el grado, la relación entre la organización y la satisfacción del usuario es significativa y alta con valor de 0.77, por lo cual también hay similitud en lo significativo pero no en el grado, la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario es significativa y alta con valor de 0.75, por lo cual también hay similitud en lo significativo pero no en el grado, y la relación entre control y la satisfacción del usuario es significativa y alta con valor de 0.76, por lo cual también hay similitud en lo significativo pero no en el grado, como se aprecia en todas las dimensiones con la satisfacción del usuario existe significancia pero Villalobos obtuvo mejor influencia o relación.

Como se puede evidenciar para el objetivo específico 3, según el análisis estadístico se determinó que la influencia entre cada dimensión de la gestión del servicio público influye de manera diferente en la satisfacción del usuario, por tal motivo se debe mejorar los aspectos que presentan influencia más fuerte o alta para que los usuarios perciban una mejor satisfacción.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La gestión del servicio público influye de manera significativa con 0.000 y de nivel alto con 70.3% en la satisfacción del usuario.
- 5.2. Se identificó que el nivel de la variable gestión del servicio público tuvo una mayor cantidad de encuestados en el nivel alto con 97.5%, así también, la dimensión planificación presentó un 94.2% alto, la dimensión organización presentó un 95% alto, la dimensión dirección presentó un 94.2% alto y la dimensión control presentó un 95.8% alto.
- 5.3. Se identificó que el nivel de la variable satisfacción del usuario público tuvo una mayor cantidad de encuestados en el nivel alto con 96.7%, así también, la dimensión calidad funcional percibida presentó un 83.3% alto, la dimensión calidad técnica percibida presentó un 91.7% alto, la dimensión valor de servicio presentó un 89.2% alto, la dimensión confianza presentó un 89.2% alto y finalmente la dimensión expectativa un 86.7% alto.
- 5.4. A) Se determinó que la influencia entre la planificación y la satisfacción según el R cuadrado de Nagelkerke fue de 0.436.
B) Se determinó que la influencia entre la organización y la satisfacción según el R cuadrado de Nagelkerke fue de 0.233.
C) Se determinó que la influencia entre la dirección y la satisfacción según el R cuadrado de Nagelkerke fue de 0.436.
D) Se determinó que la influencia entre el control y la satisfacción según el R cuadrado de Nagelkerke fue de 0.517.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda que los encargados del centro de mejor atención al ciudadano de Ancash continúe con las estrategias establecidas de la gestión del servicio público durante todo el tiempo, además de seguir motivando a los servidores para continuar con resultados similares.
- 6.2. Se recomienda a los encargados del centro de mejor atención al ciudadano de Ancash continuar trabajando en la dimensión de control debido a su mayor influencia que presenta la satisfacción de los usuarios.
- 6.3. Se recomienda a los encargados del centro de mejor atención al ciudadano realizar un monitoreo o replicar este estudio cada cierto tiempo para contrastar como percibe el usuario la gestión y poder tomar decisiones de mejora.
- 6.4. Se recomienda a los encargados del centro de mejor atención del ciudadano de Ancash continuar y mejorar la difusión por medios físicos y digitales de los servicios públicos brindados, con la finalidad de aumentar la captación de usuarios.
- 6.5. Se recomienda a futuros investigadores realizar la influencia con alguna otra dimensión ajena a las investigadas como la infraestructura o calidad de atención para determinar el porcentaje faltante que no se ve incluido en esta investigación.

REFERENCIAS

- Arias Chávez, D. & Cangalaya Sevillano, L (2023) Manual del tesista, principios metodológicos para escribir una tesis. Fondo editorial EDUNI.
- Arias Gonzáles, J.; Holgado Tisoc, J.; Tafur Pittman, T. & Vasquez Pauca, M. (2022). Metodología de la investigación, el método Arias para realizar un proyecto de tesis. INUDI.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>
- Baena, G. (2017) Metodología de la investigación. Editorial Patria. 3ra edición.
<http://ebookcentral.proquest.com>
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Editorial Pearson, 3ra edición.
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz Sandoya, J. y Llamuca Esmeraldas, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. Revista Universidad y Sociedad, 15(6), 204-213.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204&lng=es&tlng=es.
- Chamorro-Atalaya, O.; Sobrino-Chunga, L.; Guerrero-Carranza, R.; Vargas-Díaz, A. & Poma-García, C. (2024) Student satisfaction in the context of hybrid learning through sentiment analysis. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85183938191&doi=10.11591%2fijere.v13i2.26717&partnerID=40&md5=767c8743ee3a78d38559440ddfe386f0>
- Chiavenato, I. (2009) Planificación estratégica de RH en gestión del talento humano. McGraw Hill.
- Chunga, E. K. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/b>
- Corrales, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/35345>
- Cruz, A. (2021) En las regiones del Perú: ¿qué factores influyen en la satisfacción de las personas con los servicios públicos brindados? <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2244351-estudio->

en-las-regiones-del-peru-que-factores-influyen-en-la-satisfaccion-de-las-personas-con-los-servicios-publicos-brindados

- Dávila, M.; Coronado, J. & Carecer, B. (2012) Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008
- Defensoría del pueblo (2023). instituciones públicas de Áncash no cumplen con el horario de atención al público de ocho horas continuas diarias. Defensoría del pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-instituciones-publicas-de-ancash-no-cumplen-con-el-horario-de-atencion-al-publico-de-ocho-horas-continuas-diarias/>
- Espinosa, A., Marti, J., Calderón-Prada, A., Ticliahuanca, M., Lobrano, J., & Carreón, N. (2023). Satisfaction with vaccination services and its relationship to emotional responses of service users in Lima. LEGADO's quality management model as a public solution to promote citizen emotional well-being during pandemic. *Frontiers in Public Health*, 11. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1136312>
- Espinoza, E. (2019) *Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48401/Espinoza_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Figueroa Bedon, S. L. (2020). *Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>
- Fornell, C. (2001). The Score of Satisfaction. *Harvard Business Review*, 79, 120-121.

- González, S.; Viteri, D.; Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020) Modelos de gestión administrativo para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de quevedo. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerra, M. J. (2020). *Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Pajarillo - San Martín* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122595>
- Guzmán Napurí, C. (2002). Las teorías existentes sobre el servicio público. Foro Jurídico. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18267>
- Huapaua, R. (2015) Concepto y régimen jurídico del servicio público en el ordenamiento público peruano. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/14827/15382/0>
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. Editorial McGrawHill.
- Hernández, F. (2014) Los principios de generalidad e igualdad en la normativa tributaria municipal y su infracción por las ordeanzas discalles. http://www.scielo.org.bo/pdf/rbd/n19/n19_a15.pdf
- INEI (2022) Encuesta de satisfacción del usuario 2022. Revisado el 03 de mayo del 2024. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3870485-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-2022>
- Koontz, H.; Weihrich, H. & Cannice, M. (2012) Administración, una perspectiva global y empresarial. McGraw Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Ley N° 27658 (2002) Ley de modernización de la gestión del estado. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- López Castro, F. C., & Arenas Estela, S. (2020). *Gestión de la calidad de servicio del sector público, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6595>
- Macedo Mori, P. (2022). *Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Belén* [Tesis de maestría, Universidad

Nacional de la Amazonía Peruana].

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7976>

- Mancebo, E. (2021) El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: innovación en los servicios sociales y sanitarios tras el covid-19. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Marquisio, R. (2019). Argumentos positivistas en la era postpositivista. *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, (19), 49-75. <https://doi.org/10.22235/rd.v0i19.1733>
- Mejías Acosta, A. y Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3629718.pdf>
- Monje, C. (2017). Metodología de la investigación. Guía didáctica. Universidad Veracruzana. Retrieved from <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Ñaupas Paitán, H; Valdivia Dueñas, M; Palacios Vilela, J & Romero Delgado, H (2018) Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. 5ta edición. Ediciones de la U-Carrera. Colombia.
- Pérez, O., & Pinto, R. (2021). Satisfacción del servicio de transporte público en los estudiantes universitarios. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), e012. Epub 14 de febrero de 2022. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1004>
- Pico-Caballero, G. & Linzán-Saltos, M. (2023) Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del gobierno autónoma descentralizado del municipio Portoviejo, provincia de Manabí. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Presidencia del Consejo de Ministro. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Resolución de SGP N.º 006-2019. PCM/SGP. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/NormaT%C3%A9cnica-para-Calidad-deServicios.pdf>
- Ramos, C. (2015) Los paradigmas de la investigación científica. *Revista UNIFE*. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>

- Recuenco, A. & Reyes, W. (2020) Calidad percibida: el bien mejor aceptado en el lenguaje del marketing. Revista *Sciéndo*. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/download/3122/pdf/11401>
- Rey, C. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Universidad de Barcelona. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
- Reyna Alfaro, L. & Ventura Saavedra, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: Una revisión preliminar. Instituto de investigación jurídica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3022035>
- Rodríguez, J. & Sendín, M. (2021). El servicio público según Duguit ¿Una referencia para un mundo en crisis? <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfd/article/download/4922/4637>
- Ruiz, G. A., Juárez, B. J., & Marín, A. M. (2024). Satisfaction and loyalty of users of public and private health services during covid-19. *Contaduría y Administración*, 69(2), 106-119. Scopus. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.5181>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público (Vol. Primera edición). Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-deServicios.pdf>
- SERVIR (2024) Plan estratégico institucional 2021 – 2024. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1488404/Res0104-2020-SERVIR-PE-PLAN.pdf.pdf>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Taboada Trujillo, W. P. (2018). Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26430>
- Tuapanta, J.; Duque, M. & Mena, A. (2017) Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9807>

- López, L; Olivera, S. & Tinoco, D (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria* [Tesis de Maestría, Universidad Escuela de Administración de Negocios para Graduados]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>.
- Vignolo, O. (2009). *Teoría de los servicios públicos*. Editorial Grijley. <https://teoriaonline.com/teoria-servicio-publico/>
- Villalobos Vasquez, E., Yalta Duran, J., & Zegarra Matute, S. (2022). *Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5349>
- Yasutoshi, M. (2023) User satisfaction with Tokyo Metropolitan Government Ward office counter services. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fbuil.2023.1116966/full>
- Zheng, Y., Kong, H., Petzhold, G., Barcelos, M. M., Zegras, C. P., & Zhao, J. (2022). Gender differences in the user satisfaction and service quality improvement priority of public transit bus system in Porto Alegre and Fortaleza, Brazil. *Travel Behaviour and Society*, 28, 22-37. Scopus <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2022.02.003>.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Tabla de operacionalización de la variable: *Gestión del servicio público*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Gestión del servicio público	Según Taboada Trujillo (2018) menciona que La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores. En otras palabras, se trata de administrar y mejorar la prestación de servicios públicos de manera eficiente y efectiva, considerando tanto las necesidades de la comunidad como los recursos disponibles. Este enfoque busca garantizar que los ciudadanos tengan acceso equitativo a servicios esenciales, como educación, salud, transporte y seguridad, sin importar su nivel socioeconómico.	Es la medición de la gestión del servicio público y sus dimensiones. Se tiene una muestra de 120 usuarios, se utilizó la técnica de encuesta mediante el instrumento del cuestionario, el cual está compuesto por 20 preguntas. Se analiza mediante el SPSS, con estadística descriptiva se determina el nivel y con estadística inferencial la influencia.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Planes y programas - Objetivos estratégicos - Planeamiento presupuestal - Visión y misión - Cronograma de actividades 	Ordinal politómica tipo Likert Opciones de respuesta: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre Niveles de escala: Para la variable: Bueno (20 – 46) Regular (47 – 73) Malo (74 – 100) Para las dimensiones: Bueno (5 - 11) Regular (12 - 18) Malo (19 - 25)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de trabajo y funciones - Manual de funciones - Áreas establecidas - Cronograma actualizado - Equipos, materiales e insumos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensación de labores. - Trabajo en equipo. - Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo. - Consideración de opiniones. - Capacitación de personal. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de mejora. - Normas y políticas de control. - Evaluación de los logros. - Evaluación de desempeño. - Cronología de actividades 	

Tabla de operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	Según la Secretaría de Gestión Pública (2019) la satisfacción se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública, los conductores que impactan en la satisfacción de las personas.	Es la medición de la satisfacción del usuario y sus dimensiones. Se tiene una muestra de 120 usuarios, se utilizó la técnica de encuesta mediante el instrumento del cuestionario, el cual está compuesto por 20 preguntas. Se analiza mediante el SPSS, con estadística descriptiva se determina el nivel y con estadística inferencial la influencia.	Calidad funcional percibida.	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución oportuna de quejas, reclamos. - Atender los interés y necesidades. 	Ordinal politómica tipo Likert Opciones de respuesta: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre Niveles de escala: Para la variable: Bueno (20 – 46) Regular (47 – 73) Malo (74 – 100) Para las dimensiones: Bueno (4 - 9) Regular (10 - 15) Malo (16 - 20)
			Calidad Técnica Percibida.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio por sistema de citas. - Servicios automáticos. 	
			Valor de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Tasas de los servicios. - Problemas con los servicios. 	
			Confianza.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del usuario. - Fidelización de usuarios. - Empatía 	
			Expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida. - Atención de calidad 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUCCIONES: Estimado usuario a continuación te presentamos un cuestionario sobre la gestión del servicio público, misma que cuenta con 20 ítems, en la que debes de marcar la opción que creas más conveniente.

Edad: Sexo:

Donde se tiene en cuenta la siguiente valoración:

- 1 = Nunca
- 2 = Algunas veces
- 3 = Frecuentemente
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Marca con una (X) según tu criterio

Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
Planificación	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas del centro de atención.					
	Es política del centro de atención socializar los objetivos estratégicos.					
	En el centro de atención se planifica adecuadamente el presupuesto institucional					
	El centro de atención planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional.					
	Se formulan y emplean los cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo del centro de atención.					
Organización	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.					
	Se actualizan los manuales de funciones en el centro de atención.					
	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido.					
	En el centro de atención pone de manifiesto un cronograma actualizado.					

	En el centro de atención se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.					
Dirección	La dirección recompensa la labor destacada.					
	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio.					
	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo.					
	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones en el centro de atención.					
	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.					
Control	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.					
	Se evidencian normas y políticas de control en el centro de atención.					
	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.					
	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores del centro de atención.					
	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en el centro de atención.					

Nota. (Villalobos et al. 2022)

INSTRUCCIONES: Estimado usuario a continuación te presentamos un cuestionario sobre la satisfacción del usuario, misma que cuenta con 20 ítems, en la que debes de marcar la opción que creas más conveniente.

Edad: Sexo:

Donde se tiene en cuenta la siguiente valoración:

1 = Muy insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho

4 = Satisfecho

5 = Muy satisfecho

Marca con una (X) según tu criterio

Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida	El personal soluciona adecuadamente las quejas que se susciten en el centro de atención.					
	El personal soluciona adecuadamente los reclamos que se susciten en el centro de atención					
	El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.					
	Considera que la disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos.					
Calidad técnica percibida	Las actividades realizadas por el centro de atención contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario					
	El centro de atención evalúa el tiempo promedio que lleva resolver un problema o solicitud del usuario.					
	Los precios establecidos para los trámites son accesibles para los usuarios.					
	El equipo de soporte tarda en ponerse en contacto con el usuario después de recibir una solicitud.					
Valor de servicio	Las solicitudes de productos o servicios son atendidas dentro de los plazos acordados con los usuarios.					

	El centro de atención cumple con las expectativas de sus usuarios en términos de disponibilidad, cumplimiento de plazos de entrega y satisfacción general					
	El centro de atención recopilación de comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora.					
	El centro de atención identifica áreas de mejora y toma decisiones informadas.					
Confianza	Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio					
	El centro de atención muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario					
	Sienten que se les comprende y se atienden sus necesidades de manera genuina.					
	Los usuarios recomienden los servicios del centro de atención.					
Expectativas	El personal le brinda una atención personalizada y rápida					
	Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza.					
	El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios.					
	El personal proporciona información clara y precisa.					

Nota. (Villalobos et al. 2022)

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de “Gestión del servicio público” y el Cuestionario “satisfacción del usuario” que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión del servicio público

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores (Taboada, 2018)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planes y programas	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas del centro de atención.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	Es política del centro de atención socializar los objetivos estratégicos.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	En el centro de atención se planifica adecuadamente el presupuesto institucional	1	1	1	1	
	Visión y misión	El centro de atención planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional.	1	1	1	1	
	Cronograma de actividades	Se formulan y emplean los cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo del centro de atención.	1	1	1	1	
Organización	Áreas de trabajo y funciones	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.	1	1	1	1	
	Manual de funciones	Se actualizan los manuales de funciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Áreas establecidas	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido.	1	1	1	1	

	Cronograma actualizado	En el centro de atención pone de manifiesto un cronograma actualizado.	1	1	1	1	
	Equipos, materiales e insumos	En el centro de atención se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.	1	1	1	1	
Dirección	Recompensación de labores	La dirección recompensa la labor destacada.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo.	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo.	1	1	1	1	
	Consideración de opiniones.	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Capacitación de personal.	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.	1	1	1	1	
Control	Acciones de mejora.	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.	1	1	1	1	
	Normas y políticas de control.	Se evidencian normas y políticas de control en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores del centro de atención.	1	1	1	1	
	Cronología de actividades	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en el centro de atención.	1	1	1	1	



Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: La valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad funcional percibida	Resolución oportuna de quejas, reclamos	El personal soluciona adecuadamente las quejas que se susciten en el centro de atención.	1	1	1	1	
		El personal soluciona adecuadamente los reclamos que se susciten en el centro de atención	1	1	1	1	
	Atender los intereses y necesidades.	El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera que la disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Servicio por sistema de citas.	Las actividades realizadas por el centro de atención contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario	1	1	1	1	
		El centro de atención evalúa el tiempo promedio que lleva resolver un problema o solicitud del usuario.	1	1	1	1	
	Servicios automáticos.	Los precios establecidos para los trámites son accesibles para los usuarios.	1	1	1	1	
		El equipo de soporte tarda en ponerse en contacto con el usuario después de recibir una solicitud.	1	1	1	1	
Valor de servicio	Tasas de los servicios.	Las solicitudes de productos o servicios son atendidas dentro de los plazos acordados con los usuarios.	1	1	1	1	
		El centro de atención cumple con las expectativas de sus usuarios en términos de disponibilidad, cumplimiento de plazos de entrega y satisfacción general	1	1	1	1	
	Problemas con los	El centro de atención recopilación de comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	



	servicios.	El centro de atención identifica áreas de mejora y toma decisiones informadas.	1	1	1	1	
Confianza	Satisfacción del usuario.	Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio	1	1	1	1	
		El centro de atención muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario	1	1	1	1	
	Empatía	Sienten que se les comprende y se atienden sus necesidades de manera genuina.	1	1	1	1	
	Fidelización de usuarios	Los usuarios recomiendan los servicios del centro de atención.	1	1	1	1	
Expectativas	Atención rápida.	El personal le brinda una atención personalizada y rápida	1	1	1	1	
	Atención de calidad	Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal proporciona información clara y precisa.	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Gestión de servicio público"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Juan Antonio Alvarez Gavidia
Documento de identidad	45424373
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	SUNAT
Cargo	Especialista 1
Número telefónico	955812849
Firma	
Fecha	Dia 27/mayo/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Satisfacción del usuario"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Juan Antonio Alvarez Gavidia
Documento de identidad	45424373
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	SUNAT
Cargo	Especialista 1
Número telefónico	955812849
Firma	
Fecha	Dia 27/mayo/2024

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de “Gestión del servicio público” y el Cuestionario “satisfacción del usuario” que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión del servicio público

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores (Taboada, 2018)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planes y programas	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas del centro de atención.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	Es política del centro de atención socializar los objetivos estratégicos.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	En el centro de atención se planifica adecuadamente el presupuesto institucional	1	1	1	1	
	Visión y misión	El centro de atención planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional.	1	1	1	1	
	Cronograma de actividades	Se formulan y emplean los cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo del centro de atención.	1	1	1	1	
Organización	Áreas de trabajo y funciones	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.	1	1	1	1	
	Manual de funciones	Se actualizan los manuales de funciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Áreas establecidas	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido.	1	1	1	1	

	Cronograma actualizado	En el centro de atención pone de manifiesto un cronograma actualizado.	1	1	1	1	
	Equipos, materiales e insumos	En el centro de atención se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.	1	1	1	1	
Dirección	Recompensación de labores	La dirección recompensa la labor destacada.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo.	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo.	1	1	1	1	
	Consideración de opiniones.	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Capacitación de personal.	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.	1	1	1	1	
Control	Acciones de mejora.	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.	1	1	1	1	
	Normas y políticas de control.	Se evidencian normas y políticas de control en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores del centro de atención.	1	1	1	1	
	Cronología de actividades	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en el centro de atención.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: La valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad funcional percibida	Resolución oportuna de quejas, reclamos	El personal soluciona adecuadamente las quejas que se susciten en el centro de atención.	1	1	1	1	
		El personal soluciona adecuadamente los reclamos que se susciten en el centro de atención	1	1	1	1	
	Atender los intereses y necesidades.	El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera que la disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Servicio por sistema de citas.	Las actividades realizadas por el centro de atención contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario	1	1	1	1	
		El centro de atención evalúa el tiempo promedio que lleva resolver un problema o solicitud del usuario.	1	1	1	1	
	Servicios automáticos.	Los precios establecidos para los trámites son accesibles para los usuarios.	1	1	1	1	
		El equipo de soporte tarda en ponerse en contacto con el usuario después de recibir una solicitud.	1	1	1	1	
Valor de servicio	Tasas de los servicios.	Las solicitudes de productos o servicios son atendidas dentro de los plazos acordados con los usuarios.	1	1	1	1	
		El centro de atención cumple con las expectativas de sus usuarios en términos de disponibilidad, cumplimiento de plazos de entrega y satisfacción general	1	1	1	1	
	Problemas con los	El centro de atención recopilación de comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	

	servicios.	El centro de atención identifica áreas de mejora y toma decisiones informadas.	1	1	1	1	
Confianza	Satisfacción del usuario.	Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio	1	1	1	1	
		El centro de atención muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario	1	1	1	1	
	Empatía	Sienten que se les comprende y se atienden sus necesidades de manera genuina.	1	1	1	1	
	Fidelización de usuarios	Los usuarios recomiendan los servicios del centro de atención.	1	1	1	1	
Expectativas	Atención rápida.	El personal le brinda una atención personalizada y rápida	1	1	1	1	
	Atención de calidad	Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal proporciona información clara y precisa.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Gestión de servicio público"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Mario Saettone Ramírez
Documento de identidad	07977634
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Master
Nacionalidad	Peruano
Institución	Presidencia del Consejo de Ministros
Cargo	Coordinador
Número telefónico	999661811
Firma	
Fecha	Día 26 / Mayo / 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Satisfacción del usuario"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Mario Saettone Ramírez
Documento de identidad	07977634
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Master
Nacionalidad	Peruano
Institución	Presidencia del Consejo de Ministros
Cargo	Coordinador
Número telefónico	999661811
Firma	
Fecha	Día 26 / Mayo / 2024

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de “Gestión del servicio público” y el Cuestionario “satisfacción del usuario” que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión del servicio público

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores (Taboada, 2018)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planes y programas	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas del centro de atención.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	Es política del centro de atención socializar los objetivos estratégicos.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	En el centro de atención se planifica adecuadamente el presupuesto institucional	1	1	1	1	
	Visión y misión	El centro de atención planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional.	1	1	1	1	
	Cronograma de actividades	Se formulan y emplean los cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo del centro de atención.	1	1	1	1	
Organización	Áreas de trabajo y funciones	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.	1	1	1	1	
	Manual de funciones	Se actualizan los manuales de funciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Áreas establecidas	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido.	1	1	1	1	

	Cronograma actualizado	En el centro de atención pone de manifiesto un cronograma actualizado.	1	1	1	1	
	Equipos, materiales e insumos	En el centro de atención se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.	1	1	1	1	
Dirección	Recompensación de labores	La dirección recompensa la labor destacada.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo.	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo.	1	1	1	1	
	Consideración de opiniones.	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Capacitación de personal.	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.	1	1	1	1	
Control	Acciones de mejora.	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.	1	1	1	1	
	Normas y políticas de control.	Se evidencian normas y políticas de control en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores del centro de atención.	1	1	1	1	
	Cronología de actividades	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en el centro de atención.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: La valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad funcional percibida	Resolución oportuna de quejas, reclamos	El personal soluciona adecuadamente las quejas que se susciten en el centro de atención.	1	1	1	1	
		El personal soluciona adecuadamente los reclamos que se susciten en el centro de atención	1	1	1	1	
	Atender los intereses y necesidades.	El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera que la disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Servicio por sistema de citas.	Las actividades realizadas por el centro de atención contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario	1	1	1	1	
		El centro de atención evalúa el tiempo promedio que lleva resolver un problema o solicitud del usuario.	1	1	1	1	
	Servicios automáticos.	Los precios establecidos para los trámites son accesibles para los usuarios.	1	1	1	1	
		El equipo de soporte tarda en ponerse en contacto con el usuario después de recibir una solicitud.	1	1	1	1	
Valor de servicio	Tasas de los servicios.	Las solicitudes de productos o servicios son atendidas dentro de los plazos acordados con los usuarios.	1	1	1	1	
		El centro de atención cumple con las expectativas de sus usuarios en términos de disponibilidad, cumplimiento de plazos de entrega y satisfacción general	1	1	1	1	
	Problemas con los	El centro de atención recopilación de comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	

	servicios.	El centro de atención identifica áreas de mejora y toma decisiones informadas.	1	1	1	1	
Confianza	Satisfacción del usuario.	Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio	1	1	1	1	
		El centro de atención muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario	1	1	1	1	
	Empatía	Sienten que se les comprende y se atienden sus necesidades de manera genuina.	1	1	1	1	
	Fidelización de usuarios	Los usuarios recomienden los servicios del centro de atención.	1	1	1	1	
Expectativas	Atención rápida.	El personal le brinda una atención personalizada y rápida	1	1	1	1	
	Atención de calidad	Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal proporciona información clara y precisa.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Gestión de servicio público"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	María Esther Puelles Ayala
Documento de identidad	42733817
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Administración de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia de La Libertad
Cargo	Asistente Administrativo II de la Unidad de Servicios Judiciales
Número telefónico	992714311
Firma	
Fecha	27/05/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Gestión de servicio público"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	María Esther Puelles Ayala
Documento de identidad	42733817
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Administración de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia de La Libertad
Cargo	Asistente Administrativo II de la Unidad de Servicios Judiciales
Número telefónico	992714311
Firma	
Fecha	27/05/2024

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de “Gestión del servicio público” y el Cuestionario “satisfacción del usuario” que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión del servicio público

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores (Taboada, 2018)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planes y programas	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas del centro de atención.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	Es política del centro de atención socializar los objetivos estratégicos.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	En el centro de atención se planifica adecuadamente el presupuesto institucional	1	1	1	1	
	Visión y misión	El centro de atención planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional.	1	1	1	1	
	Cronograma de actividades	Se formulan y emplean los cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo del centro de atención.	1	1	1	1	
Organización	Áreas de trabajo y funciones	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.	1	1	1	1	
	Manual de funciones	Se actualizan los manuales de funciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Áreas establecidas	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido.	1	1	1	1	

	Cronograma actualizado	En el centro de atención pone de manifiesto un cronograma actualizado.	1	1	1	1	
	Equipos, materiales e insumos	En el centro de atención se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.	1	1	1	1	
Dirección	Recompensación de labores	La dirección recompensa la labor destacada.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo.	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo.	1	1	1	1	
	Consideración de opiniones.	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Capacitación de personal.	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.	1	1	1	1	
Control	Acciones de mejora.	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.	1	1	1	1	
	Normas y políticas de control.	Se evidencian normas y políticas de control en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores del centro de atención.	1	1	1	1	
	Cronología de actividades	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en el centro de atención.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: La valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad funcional percibida	Resolución oportuna de quejas, reclamos	El personal soluciona adecuadamente las quejas que se susciten en el centro de atención.	1	1	1	1	
		El personal soluciona adecuadamente los reclamos que se susciten en el centro de atención	1	1	1	1	
	Atender los interés y necesidades.	El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera que la disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Servicio por sistema de citas.	Las actividades realizadas por el centro de atención contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario	1	1	1	1	
		El centro de atención evalúa el tiempo promedio que lleva resolver un problema o solicitud del usuario.	1	1	1	1	
	Servicios automáticos.	Los precios establecidos para los trámites son accesibles para los usuarios.	1	1	1	1	
		El equipo de soporte tarda en ponerse en contacto con el usuario después de recibir una solicitud.	1	1	1	1	
Valor de servicio	Tasas de los servicios.	Las solicitudes de productos o servicios son atendidas dentro de los plazos acordados con los usuarios.	1	1	1	1	
		El centro de atención cumple con las expectativas de sus usuarios en términos de disponibilidad, cumplimiento de plazos de entrega y satisfacción general	1	1	1	1	
	Problemas con los	El centro de atención recopilación de comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	

	servicios.	El centro de atención identifica áreas de mejora y toma decisiones informadas.	1	1	1	1	
Confianza	Satisfacción del usuario.	Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio	1	1	1	1	
		El centro de atención muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario	1	1	1	1	
	Empatía	Sienten que se les comprende y se atienden sus necesidades de manera genuina.	1	1	1	1	
	Fidelización de usuarios	Los usuarios recomienden los servicios del centro de atención.	1	1	1	1	
Expectativas	Atención rápida.	El personal le brinda una atención personalizada y rápida	1	1	1	1	
	Atención de calidad	Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal proporciona información clara y precisa.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Gestión de servicio público"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Victor Hugo Valles Vela
Documento de identidad	17818824
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo	Responsable Cambio Climático-GRD
Número telefónico	990094486
Firma	 REGION LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE SALUD ----- Mg. Ing. Víctor Hugo Valles Vela OF. GRD y Defensa Nacional en Salud Responsable GRD y Cambio Climático CIP: 59344
Fecha	27/05/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Satisfacción del usuario"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Victor Hugo Valles Vela
Documento de identidad	17818824
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo	Responsable Cambio Climático-GRD
Número telefónico	990094486
Firma	 REGION LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE SALUD ----- Mg. Ing. Víctor Hugo Valles Vela OF. GRD y Defensa Nacional en Salud Responsable GRD y Cambio Climático CIP: 59344
Fecha	27/05/2024

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de “Gestión del servicio público” y el Cuestionario “satisfacción del usuario” que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión del servicio público

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores (Taboada, 2018)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación	Planes y programas	Están claramente definidos los planes y programas de las diferentes áreas del centro de atención.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	Es política del centro de atención socializar los objetivos estratégicos.	1	1	1	1	
	Objetivos estratégicos	En el centro de atención se planifica adecuadamente el presupuesto institucional	1	1	1	1	
	Visión y misión	El centro de atención planifica y da a conocer con antelación la visión y misión institucional.	1	1	1	1	
	Cronograma de actividades	Se formulan y emplean los cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo del centro de atención.	1	1	1	1	
Organización	Áreas de trabajo y funciones	Están claramente definidas las áreas de trabajo y las funciones.	1	1	1	1	
	Manual de funciones	Se actualizan los manuales de funciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Áreas establecidas	El espacio físico en la institución en que labora se encuentra establecido.	1	1	1	1	

	Cronograma actualizado	En el centro de atención pone de manifiesto un cronograma actualizado.	1	1	1	1	
	Equipos, materiales e insumos	En el centro de atención se dispone con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.	1	1	1	1	
Dirección	Recompensación de labores	La dirección recompensa la labor destacada.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	La dirección promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad del servicio.	1	1	1	1	
	Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo.	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo.	1	1	1	1	
	Consideración de opiniones.	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Capacitación de personal.	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.	1	1	1	1	
Control	Acciones de mejora.	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.	1	1	1	1	
	Normas y políticas de control.	Se evidencian normas y políticas de control en el centro de atención.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.	1	1	1	1	
	Evaluación de los logros.	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores del centro de atención.	1	1	1	1	
	Cronología de actividades	Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de las actividades de control en el centro de atención.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: La valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad funcional percibida	Resolución oportuna de quejas, reclamos	El personal soluciona adecuadamente las quejas que se susciten en el centro de atención.	1	1	1	1	
		El personal soluciona adecuadamente los reclamos que se susciten en el centro de atención	1	1	1	1	
	Atender los interés y necesidades.	El servicio brindado por el personal de la institución satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
		Considera que la disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Servicio por sistema de citas.	Las actividades realizadas por el centro de atención contribuyen en el mejoramiento del servicio al usuario	1	1	1	1	
		El centro de atención evalúa el tiempo promedio que lleva resolver un problema o solicitud del usuario.	1	1	1	1	
	Servicios automáticos.	Los precios establecidos para los trámites son accesibles para los usuarios.	1	1	1	1	
		El equipo de soporte tarda en ponerse en contacto con el usuario después de recibir una solicitud.	1	1	1	1	
Valor de servicio	Tasas de los servicios.	Las solicitudes de productos o servicios son atendidas dentro de los plazos acordados con los usuarios.	1	1	1	1	
		El centro de atención cumple con las expectativas de sus usuarios en términos de disponibilidad, cumplimiento de plazos de entrega y satisfacción general	1	1	1	1	
	Problemas con los	El centro de atención recopilación de comentarios de los clientes para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	

	servicios.	El centro de atención identifica áreas de mejora y toma decisiones informadas.	1	1	1	1	
Confianza	Satisfacción del usuario.	Considera que el personal genera confianza al momento de brindar un servicio	1	1	1	1	
		El centro de atención muestra preocupación en cuanto al nivel de satisfacción del usuario	1	1	1	1	
	Empatía	Sienten que se les comprende y se atienden sus necesidades de manera genuina.	1	1	1	1	
	Fidelización de usuarios	Los usuarios recomienden los servicios del centro de atención.	1	1	1	1	
Expectativas	Atención rápida.	El personal le brinda una atención personalizada y rápida	1	1	1	1	
	Atención de calidad	Considera que el personal de la institución está debidamente capacitado en las funciones que realiza.	1	1	1	1	
		El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		El personal proporciona información clara y precisa.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Satisfacción del usuario"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Marlon Renato Becerra Reyes
Documento de identidad	45250838
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gerencia Regional de Salud La Libertad
Cargo	Responsable de Planes
Número telefónico	974864186
Firma	 REGION LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE SALUD Mg. Ing. Marlon Renato Becerra Reyes OF. GRD y Defen. Nacional en Salud Responsable de Planes CIP. 293871
Fecha	27/05/2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de "Gestión de servicio público"
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash
Nombres y apellidos del experto	Marlon Renato Becerra Reyes
Documento de identidad	45250838
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gerencia Regional de Salud La Libertad
Cargo	Responsable de Planes
Número telefónico	974864186
Firma	 REGION LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE SALUD Mg. Ing. Marlon Renato Becerra Reyes OF. GRD y Defen. Nacional en Salud Responsable de Planes CIP. 293871
Fecha	27/05/2024

Anexo 4: Análisis de consistencia interna

Confiabilidad de Gestión del servicio público

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	3	5	2	4	4	2	2	3	1	5	2	1	4	1	5	4	3	5
2	5	5	3	4	5	4	3	5	2	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5
3	1	2	4	5	3	5	4	2	2	4	1	5	2	1	1	3	5	3	1	2
4	2	2	4	1	5	1	4	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	2	5	5	4	3	3	3
6	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5
7	5	5	5	2	1	1	3	5	1	5	3	3	5	5	1	3	4	1	3	4
8	1	1	3	2	4	2	4	3	3	1	2	4	3	5	2	3	2	1	5	3
9	4	2	3	5	4	1	4	3	3	1	3	5	2	5	5	4	1	5	4	5
10	5	1	5	4	5	4	4	4	4	2	5	2	4	3	4	4	4	1	4	3
11	3	2	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	1	4	1	2
12	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	1	4	3	3	4	3	3	5	2	5
13	2	4	3	5	5	1	5	5	2	5	2	2	5	3	2	1	5	5	5	1
14	1	5	4	1	1	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	2	3	4	1	5
15	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1
16	5	5	2	5	2	4	4	4	4	3	1	1	4	1	4	5	5	4	3	5
17	1	5	2	2	5	2	3	2	2	1	1	1	2	5	5	5	4	5	5	5
18	1	2	4	5	3	5	4	2	2	4	1	5	2	1	1	3	5	3	5	2
19	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	1	4	3	3	4	3	3	5	2	5
20	2	4	3	5	5	1	5	2	2	5	2	2	5	3	2	1	1	1	1	1

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	20

Confiabilidad de Satisfacción del usuario

	8	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5
2	5	5	5	1	4	4	2	1	2	3	5	4	1	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	4	3	5	3	1	2	2	2
4	3	1	1	5	4	3	4	2	3	2	1	2	1	4	4	5	2	3	2	4	5	3	3
5	3	3	3	2	2	1	4	3	5	4	4	3	2	3	4	1	1	3	1	3	4	1	1
6	4	4	5	1	3	1	3	4	1	1	2	4	1	5	2	2	1	2	1	4	1	4	4
7	1	3	4	4	5	4	5	1	2	4	5	2	5	5	3	2	5	5	5	3	3	1	5
8	1	5	3	2	3	5	3	3	5	1	3	3	2	5	3	3	1	3	1	5	5	5	5
9	5	4	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	2	1	3	3	1	4	1	3	1	2	2
10	1	4	3	1	2	3	4	5	1	4	5	5	1	2	3	3	3	5	3	4	1	1	1
11	4	1	2	4	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4	2	2	2	5	2	4	5	2	2
12	5	2	5	2	3	3	3	2	3	1	4	3	5	3	3	1	1	4	1	2	2	1	1
13	5	5	1	5	4	3	4	4	3	2	2	4	1	1	4	2	4	2	4	2	5	1	1
14	4	1	5	2	5	3	5	5	3	2	2	5	5	4	5	5	5	2	5	3	3	5	5
15	1	1	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5
16	4	3	5	2	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	1	2	2
17	5	5	5	1	2	4	2	1	4	3	1	4	1	2	1	5	3	1	3	1	5	2	2
18	3	5	2	1	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	4	1	1
19	5	2	5	4	3	3	3	2	3	1	2	3	5	3	2	1	1	2	1	1	1	5	5
20	1	1	1	5	4	3	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	20

Anexo 5: Consentimiento informado y evidencias

Anexo 3 Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una Provincia de Ancash

Investigador (a) (es): Frank Robert Sosa Lázaro

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una Provincia de Ancash", cuyo objetivo es Determinar de qué manera influye la Gestión de Servicio Público en la Satisfacción del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Oficina de Mejor Atención al Ciudadano.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La presente investigación tiene la intención de aportar y mejorar la calidad de gestión del servicio público en la Oficina de Mejor Atención al Ciudadano, siendo la satisfacción del usuario el medio más efectivo para ver si las entidades estatales están cumpliendo con ello y teniendo en cuenta las principales capacidades para poder llegar y brindar una atención de calidad a los ciudadanos.

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 tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el hall de ingreso de la Oficina de Mejor Atención al Ciudadano. 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.

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 (a) (es) Frank Robert Sosa Lázaro email: fsosal@ucvvirtual.edu.pe y asesor Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar email: msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Link de acceso al consentimiento informado

https://1drv.ms/f/s!Ah2dingN4zlagZoEMolpd3iDa_vxig?e=467kLT

Anexo 6: Evidencias fotográficas



Foto 01. Realizando la firma del consentimiento informado.



Foto 02. Aplicando los instrumentos de recolección de datos para gestión de servicios públicos.



Foto 03. Aplicando los instrumentos de recolección de datos para satisfacción del usuario.



Foto 04. Aplicando los instrumentos de recolección de datos para gestión de servicios públicos.



Foto 05. Aplicando los instrumentos de recolección de datos para satisfacción del usuario.

Anexo 7: Reporte de similitud en software Turnitin

Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.autonoma.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%

Anexo 8: Análisis complementario

Según lo determinado, la mayor cantidad de asistentes en la semana fue de 140, por lo tanto, se calculó la muestra mediante la siguiente fórmula:

Variables		Poner el NC en %	Formula:	Variable Cualitativa con población
Z	1.960	95%	$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)}$	118.92
p	0.5			
q	0.5			
E	0.035			
N	140			

Obteniendo un total de 119 usuarios, por lo cual se optó por redondear a 120 usuarios.

Anexo 9: Matriz de consistencia interna

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash

Introducción		Metodología			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la medida del nivel de la gestión de los servicios públicos y sus dimensiones en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash?</p> <p>JUSTIFICACIÓN: En el aspecto teórico genera nuevos conocimientos, en el aspecto práctico se puede aplicar a la realidad para generar mejor satisfacción en los usuarios, en el aspecto social mejora la calidad de vida de las personas.</p> <p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera influye la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor</p>	<p>ESTUDIOS PREVIOS: (Corrales, 2022), (Silva-Treviño et al., 2021), (Pico-Caballero y Linzán-Saltos, 2023), (Ruiz et al., 2024), (Chacha et al., 2023), (Zheng et al., 2022), (Yasutoshi, 2023), (Guerra, 2020), (Macedo, 2022), (López y Arenas, 2020), (Taboada, 2018), (Figueroa, 2020), (Febres-Ramos et al., 2020) y (Espinosa et al., 2023)</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTEN LAS VARIABLES: Teorías subjetivas, objetiva y funciona de la gestión de servicio público.</p> <p>DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES: Según Reyna y Ventura (2008) menciona que los servicios que brinda el estado en cualquiera de gobierno deben satisfacer la demanda y el requerimiento de la población, para lo cual se utiliza estrategias y metodologías que generen ingresos que serán</p>	<p>VARIABLES</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de servicios públicos</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Según Taboada Trujillo (2018) menciona que La gestión de servicios públicos se refiere a un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo principal es ofrecer servicios públicos de calidad basados en el conocimiento, competencias y habilidades de los colaboradores. En otras palabras, se trata de administrar y mejorar la prestación de servicios públicos de manera eficiente y efectiva, considerando tanto las necesidades de la comunidad como los recursos disponibles. Este enfoque busca garantizar que los ciudadanos tengan acceso equitativo a servicios esenciales, como educación, salud, transporte y seguridad, sin</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Planes y programas. Objetivos estratégicos. Planeamiento presupuestal. Visión y misión. Cronograma de actividades.</p> <p>Áreas de trabajo y funciones. Manual de funciones. Áreas establecidas Cronograma actualizado. Equipos, materiales e insumos.</p> <p>Recompensación de labores. Trabajo en equipo. Reconocimiento de logros y compromiso de trabajo. Consideración de opiniones. Capacitación de personal.</p> <p>Acciones de mejora. Normas y políticas de control. Evaluación de los logros.</p>	<p>MÉTODOS: Se aplicada la encuesta</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN : No experimental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN : Correlacional causal</p>

<p>Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar el nivel de la gestión de los servicios públicos y sus dimensiones en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y sus dimensiones del Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, Determinar la influencia de la gestión de los servicios públicos en las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash, Determinar la influencia de las dimensiones de la gestión de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en una provincia de Ancash</p>	<p>utilizados para más servicios del estado como salud, educación, transporte, etc</p> <p>López (2018) menciona que la satisfacción del usuario presenta unos componentes que vienen de los caracteres de un producto o servicio, estos son adicionados a la percepción que presentan respecto a la calidad que estaban esperando, con lo cual se juzga su satisfacción</p> <p>PARADIGMAS: La satisfacción de los usuarios es un tema multidimensional que evalúa distintos aspectos relacionados con la calidad brindado. Esto incluye la atención al cliente, la eficiencia, la accesibilidad y la percepción general del servicio</p>	<p>importar su nivel socioeconómico.</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL: Se utilizará la escala Likert para calificar cada uno de los 20 ítems de un cuestionario que medía la gestión del servicio público. Las cuatro dimensiones fueron cubiertas en los ítems del cuestionario.</p> <p>ESCALA DE MEDICION: Ordinal</p>		<p>Evaluación de desempeño. Cronología de actividades.</p>	
		<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Según la Secretaría de Gestión Pública (2019) la satisfacción se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública, los conductores que impactan en la satisfacción de las personas.</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL Se utilizará la escala Likert para calificar cada uno de los 20 ítems de un cuestionario que medía la gestión del servicio</p>	<p>Calidad funcional percibida</p>	<p>Resolución oportuna de quejas, reclamos. Atender los interés y necesidades.</p>	<p>POBLACION: Usuarios del MAC</p> <p>MUESTRA: 120 usuarios</p> <p>MUESTREO: Conveniencia</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS :</p>
			<p>Calidad técnica percibida</p>	<p>Servicio por sistema de citas. Servicios automáticos.</p>	
			<p>Valor de servicio</p>	<p>Tasas de los servicios. Problemas con los servicios.</p>	
			<p>Confianza</p>	<p>Satisfacción del usuario. Fidelización de usuarios. Empatía.</p>	

<p>HIPÓTESIS GENERAL: La gestión de los servicios públicos incide directa y significativamente en la satisfacción del usuario en el centro de mejor atención al ciudadano en la provincia de Ancash</p>		<p>público. Las cuatro dimensiones fueron cubiertas en los ítems del cuestionario</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal</p>	<p>Expectativas</p>	<p>Atención rápida. Atención de calidad</p>	<p>Técnica entrevista, instrumento encuesta</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Estadística inferencial, encontrar la correlación.</p>
--	--	---	---------------------	---	---