



Ciencia Latina
Internacional

DOI:

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS RESPECTO A
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN LUIS – PERÚ**

**USER SATISFACTION REGARDING PUBLIC SERVICES IN THE
DISTRICT MUNICIPALITY OF SAN LUIS – PERU**

Edwin Edgar Mestas Yucra

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

Sonia Agley Bustinza Choquehuanca

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

Eliseny Vargas Ramos

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

Gabriela Cornejo Valdivia

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

Ruth Mery Cruz Huisa

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575

Satisfacción de Usuarios Respecto a Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú

Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno¹

ralberto@undc.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-3412-4349>

Universidad Nacional de Cañete
Lima – Perú

Bach. Yajaira Elizett Aguilar Chávez

yjr.aguilar@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-0755-4424>

Universidad Nacional de Cañete
Lima - Perú

Prof. Víctor Teodoro Quispe Faustino

victorqfa1@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-3615-3104>

Instituto Superior Pedagógico Público
San Josemaría Escrivá
Lima – Perú

Pbro. Nelson Leoncio Goicochea Madueño

goicochea1503@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-7827-7884>

Instituto Superior Pedagógico Público
San Josemaría Escrivá
Lima - Perú

Mtra. María Guadalupe Valiente Campos

mvaliente@undc.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4746-7447>

Universidad Nacional de Cañete
Lima – Perú

RESUMEN

Es crucial para investigadores, políticos y funcionarios públicos en general realizar un estudio sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú por su complejidad en obtener las respuestas de los ciudadanos. El objetivo en esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos, centrándose en sus expectativas. Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se aplicó un cuestionario de 25 preguntas a una muestra de 382 usuarios. El instrumento fue validado por expertos y obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,92.; empleando la estadística descriptiva se llegó a obtener como conclusión de que el 39,5% expresa su insatisfacción, el 47,9% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 12,6% expresa su satisfacción respecto a la variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos que ejecuta la municipalidad distrital.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, satisfacción con el servicio municipal

¹ Autor principal.

Correspondencia: ralberto@undc.edu.pe

User Satisfaction Regarding Public Services in the District Municipality of San Luis – Peru

ABSTRACT

It is crucial for researchers, politicians and public officials in general to carry out a study on user satisfaction with public services in the district municipality of San Luis-Peru due to its complexity in obtaining responses from citizens. The objective of this research is to determine the level of satisfaction of users with public services, focusing on their expectations. To assess user satisfaction, a 25-question questionnaire was administered to a sample of 382 users. The instrument was validated by experts and obtained a Cronbach's alpha of 0.92.; Using descriptive statistics, it was concluded that 39.5% expressed their dissatisfaction, 47.9% responded that they were neither dissatisfied nor satisfied, and 12.6% expressed their satisfaction with the variable satisfaction of users with the public services provided by the District Municipality.

Keywords: quality of service, user satisfaction, satisfaction with municipal service

Artículo recibido 20 abril 2024

Aceptado para publicación: 25 mayo 2024



INTRODUCCIÓN

El artículo trata sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis Provincia de Cañete, departamento de Lima, Perú. El desarrollo del tema permitirá dar información a investigadores, políticos, funcionarios, servidores públicos y comunidad en general. Sabemos, además, que la calidad en el servicio como lo sostiene Pizzo (2013) es la práctica de una organización de interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo servicios accesibles, adecuados, ágiles, flexibles y confiables. Esto asegura que el cliente sea comprendido, atendido y atendido personalmente, con dedicación y eficacia. Sin embargo, los gobiernos municipales de todo el mundo suelen ser insuficientes para brindar servicios de calidad. Al respecto Eriksson et. al., (2017) dice “la innovación está impulsando el cambio en las instituciones públicas de Europa y América del Norte, promoviendo la transformación local, central y nacional a través de la tecnología” y Mauro et. al., (2019) sostiene que “las experiencias de Chile, México y Argentina inspiran una gestión innovadora en América Latina, a pesar de las deficiencias en la mayoría de los municipios”. La innovación solucionará estas brechas, pero la adaptabilidad y la innovación son esenciales para garantizar que los servicios públicos municipales sigan siendo relevantes en un contexto de creciente urbanización y demandas cambiantes. Las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos ofrecen nuevas oportunidades para mejorar la eficiencia, la personalización y la accesibilidad de los servicios mientras se reducen los costos y se reduce el impacto ambiental. Por lo tanto, los servicios públicos municipales juegan un papel importante en el día a día de las comunidades al trabajar constantemente para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Estos servicios cubren una variedad de áreas importantes, como la gestión de desechos y el mantenimiento de áreas públicas, así como el suministro de agua potable, el transporte y mucho más.

La satisfacción de los usuarios con estos servicios es una medida importante de su eficacia y relevancia en la vida cotidiana de la población. Las autoridades municipales pueden evaluar la satisfacción de los usuarios para identificar áreas de mejora, optimizar recursos y crear políticas que respondan de manera más eficiente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. La satisfacción de los usuarios con los servicios públicos municipales no se limita a la eficiencia operativa; también está estrechamente relacionada con su percepción de transparencia, participación ciudadana y responsabilidad

gubernamental. El vínculo entre la administración local y la comunidad que sirve se fortalece cuando los ciudadanos tienen voz en la prestación de servicios y sus opiniones son consideradas.

Finalmente, una alta satisfacción de los usuarios con los servicios públicos municipales ayuda a aumentar la cohesión social, el crecimiento económico y la calidad de vida en general. Por lo tanto, es esencial que las autoridades municipales se comprometan activamente con la mejora continua y la adaptación a las necesidades de la comunidad para asegurar un entorno saludable.

Dentro del contexto formulado líneas arriba surge la pregunta inevitable que es el problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?, la satisfacción de los usuarios se analiza desde la perspectiva que incide la función municipal que incluye salubridad, limpieza pública y salud local; educación, cultura y deporte; seguridad ciudadana; obras e infraestructura; desarrollo y programas sociales; tránsito, circulación y transporte público; registros civiles y abastecimiento y comercialización de productos y servicios en la satisfacción y consecuentemente surgen los problemas específicos que consiste en responder:

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión educación, cultura y deporte de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la dimensión seguridad ciudadana de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?
- d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión obras e infraestructura de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?

- e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión desarrollo y programas sociales de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?
- f) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión tránsito, circulación y transporte público de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?
- g) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión registros civiles de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú? y,
- h) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú?

La investigación es importante porque en este artículo hemos explorado el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos municipales, y por tanto a partir de los resultados que proporciona los responsables de la gestión municipal pueden implementar estrategias que pueden permitir mejorar continuamente la calidad y accesibilidad de estos servicios, contribuyendo así al bienestar general de la comunidad.

La satisfacción del usuario con la gestión municipal se basa en una variedad de teorías y marcos conceptuales que ayudan a comprender los factores que influyen en la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios públicos municipales. Estas teorías incluyen:

- La teoría de la satisfacción del consumidor: según Douglas da Silva (2021) dice “la teoría estudia las preferencias, costumbres y hábitos de las personas al comprar productos y servicios al cual se le conoce como teoría del consumidor; esta teoría se centra en comprender cómo las expectativas, percepciones y experiencias de los consumidores afectan su nivel de satisfacción con un producto o servicio. En la gestión municipal, los ciudadanos evalúan los servicios públicos municipales en función de cómo cumplen con las expectativas y cómo interactúan con las autoridades locales”.
- La Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM): La teoría de calidad total, también conocida como TQM, “... es un enfoque de gestión organizativa que se centra en producir productos y

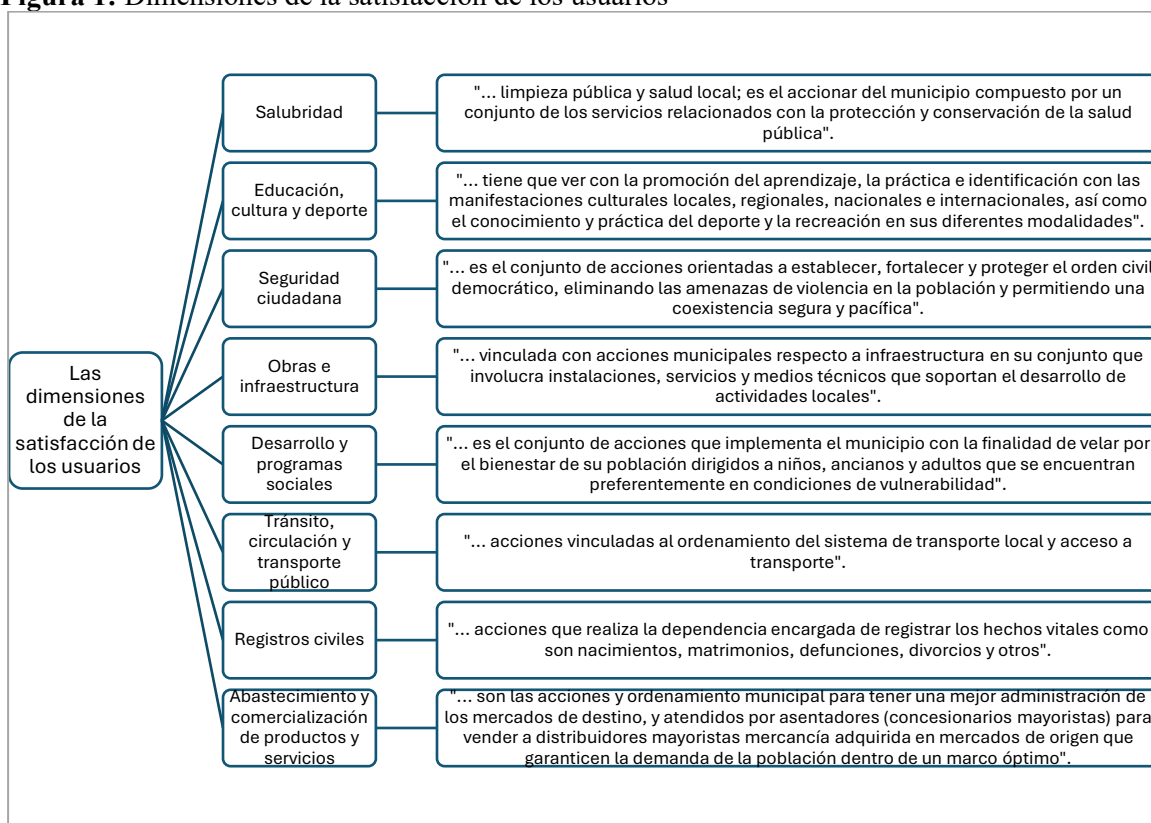
servicios de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes basado en los planteamientos de Edwards Deming quien es el estadístico más famoso por haber llevado a la industria japonesa a ser el mejor del mundo donde se establece que la calidad total (TQM) se enfoca en mejorar la calidad de los procesos y servicios a través de la participación de todos los miembros de una organización”. En el ámbito municipal, esto implica un enfoque holístico en la mejora continua, la participación ciudadana y la colaboración entre los departamentos para garantizar la excelencia en la prestación. La importancia de la teoría de la calidad total radica en que proporciona un marco ágil para aplicar iniciativas de calidad y productividad efectivas en todos los aspectos de las operaciones comerciales.

- Teoría de la Participación Ciudadana: esta teoría destaca “la importancia de involucrar a los ciudadanos en la planificación de políticas públicas y la toma de decisiones”. Se fortalece la legitimidad de las autoridades locales y se promueve una mayor satisfacción con los servicios públicos cuando los ciudadanos tienen la oportunidad de participar activamente en la formulación y evaluación de políticas municipales.
- La teoría de la responsabilidad gubernamental: sostiene que “... los gobiernos deben rendir cuentas a sus ciudadanos y garantizar que sus acciones sean transparentes”. Los ciudadanos están más inclinados a sentirse satisfechos con los servicios públicos que reciben cuando perciben que las autoridades municipales son responsables y transparentes en su gestión.

Es bien sabido que la satisfacción del cliente y la captación de los clientes impulsan la productividad y el aumento del volumen de ganancias (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997); por ello cuando se trata de los aspectos relacionados con la satisfacción del cliente Zeithaml et al. (2009) afirman que la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del producto o servicio, así como por factores intrínsecos como el estado de ánimo o emocional del cliente o del usuario, y también obedecen a factores situacionales como la opinión de las personas de su entorno, que directamente son familiares. Oliver (2009) afirma que la satisfacción es un sentimiento de respuesta a una expectativa cumplida. La importancia de la satisfacción del cliente radica en nosotros. Pero en relación a la satisfacción de los usuarios se dice que es una actitud fundamental de los intercambios entre empresas y mercado, y desde el comienzo del marketing, la satisfacción de los usuarios se ha considerado un componente crítico del

éxito empresarial (Gil, Sánchez, Berenguer, & González- Gallarza, 2005), pero Kotler (2003) define la satisfacción del usuario como un nivel de estado de ánimo de la persona al comparar sus sensaciones obtenidas del servicio o producto con sus expectativas, ya sea de placer o descontento, donde si el usuario estará extremadamente satisfecho si los resultados superan sus expectativas; siendo de esta forma las dimensiones de la satisfacción de los usuarios la salubridad, limpieza pública y salud local; educación, cultura y deporte; seguridad ciudadana; obras e infraestructura; desarrollo y programas sociales; tránsito, circulación y transporte público; registros civiles y abastecimiento y comercialización de productos y servicios los cuales se muestra también en la figura 1.

Figura 1: Dimensiones de la satisfacción de los usuarios



Nota: Elaborado por el autor en función a la ley orgánica de municipalidades 27972.

Investigaciones similares desarrolladas en el ámbito nacional, tenemos a los siguientes:

El estudio realizado por Pérez A. (2022) se llevó a cabo con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021. Este estudio tiene como objetivo mejorar continuamente la calidad de servicio y alcanzar un nivel ideal de Satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021. Se empleó el método descriptivo correlacional y el diseño transeccional correlacional. Se utilizó una muestra de 104 usuarios con dos

rúbricas de preguntas cerradas con 14 reactivos cada una y cinco alternativas de respuesta. Se utilizó el software Excel para procesar los datos y procesar la información de la muestra de datos, se llegó a la conclusión de que si hay una alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Iparía.

Mamani A. (2019) en su investigación denominado “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa el Salvador – Lima, 2019,” señala que el propósito de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa El Salvador en Lima, 2019. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y de corte transversal, sin ensayos. Se utilizó una encuesta para recopilar información. La muestra incluye 384 usuarios de la localidad. El programa estadístico SPSS 22 se utiliza para procesar la información. La variable calidad de servicio y sus dimensiones han sido algunas veces a pruebas de normalidad utilizando el estadístico del contraste Kolmogorov -Smirnov. Esto demuestra que tanto la variable como sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica o no normal, ya que el nivel de significancia, o p-valor, es menor a 0.05 en todos los casos, siendo el valor $p=0.000$. Sin embargo, se utilizó el estadístico de contraste Kolmogorov-Smirnov para la variable de satisfacción. Se puede observar que tanto la variable como sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica o no normal, ya que el nivel de significancia, o p-valor, es menor a 0.05 en todos los casos, siendo este el valor de 0.000. indica que se utilizaría el estadístico de calificación Rho de Spearman para realizar la calificación. Los resultados de la investigación sobre la calificación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Villa El Salvador-Lima, realizada en 2019, demostraron que el p-valor (Sig.) era inferior a 0.05, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y a favor de la hipótesis alterna, que resultó en un coeficiente de evaluación de Rho Spearman de 0.697. Se encontró una relación significativamente moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019.

Coasaca R. (2023) en “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro - 2021”, realizado con el objetivo de determinar cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro-2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y se recomendó un diseño no experimental/transversal. La

muestra consistió en 172 individuos seleccionados mediante muestreo probabilístico simple de la población de 310 usuarios. Los datos se recopilaron a través de un cuestionario estructurado basado en dos instrumentos para la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; Para el análisis inferencial, se utilizó el coeficiente de variación Spearman porque no era paramétrico y no seguía una distribución normal. Los resultados mostraron una evaluación significativa ($p=0.001$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, ya que el coeficiente $Rho=0.532$ mostró una relación positiva moderada, el coeficiente $Rho=0.443$ mostró una relación positiva, y el coeficiente $Rho=0.349$ mostró una relación positiva moderada entre la confiabilidad y la satisfacción, y el coeficiente $Rho=0.349$ mostró una relación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción. En conclusión, se descubrió que hay una fuerte relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

La Torre S., (2022) en “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuario-Distrital Tabacones, 2019” cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La metodología El estudio descriptivo utilizó un método de corte transversal para determinar la clasificación entre la población de Tabaconas, San Ignacio. 196 usuarios de la Municipalidad Distrital de Tabaconas formaron la muestra. Resultado final. En cuanto a la satisfacción después de ser atendidos, el 51,5 % de los usuarios del estudio dijeron que la calidad del servicio era regular, el 23,5 % dijeron que era mala y solo el 19,4 % dijeron que era buena. En cuanto a la satisfacción después de ser atendidos, el 51,5 % dijo que era regular, mientras que el 24,5 % dijo que era mala y solo el 24 % dijo que era buena. Concluye rechazando la hipótesis nula, que afirma que existe un nivel de compensación de $r=0.616$ entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tabaconas-San Ignacio. Este nivel de calificación se considera una calificación alta, directa y significativa. ($p = 0,05$)

Dando una revisión en el ámbito internacional o global, tenemos a:

Tonato, B. En su tesis titulada: La calidad del servicio público en el Ecuador: caso del centro de atención universal (CAU) del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014–2016. Dice que “el tipo de investigación es mixto (cualitativo y cuantitativo); con muestra de 384 usuarios que recibieron los servicios del CAU del IESS en DMQ. Utilizando la encuesta como herramienta para medir.

Concluyendo: El proceso de atención que sigue el ciudadano para acceder al servicio proporcionado por el CAU del IESS tiene una serie de deficiencias. Las deficiencias estructurales incluyen el tamaño de la cola y la falta de espacio para el usuario.

Morales, C. (2011), en su tesis titulada a calidad de los servicios públicos: Reformas de gestión pública en Chile (1990-2009), afirma que “un buen gobierno es aquel que utiliza sus recursos de manera eficiente, lo que contribuye a una mejora en el bienestar social”. Por lo tanto, la calidad de las agencias gubernamentales puede ser evaluada a través de la eficiencia con la que gestionan los recursos que les son asignados.

En su artículo científico titulado “Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano”, Castillo S. (2020) afirma que el "propósito de la investigación fue caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, la metodología empleada fue de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo, con una muestra de 157 ciudadanos, la técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento". Los resultados del Modelo SERVQUAL muestran las características de la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano: el 42,2% de los ciudadanos encuentran AED y TED con elementos tangibles, mientras que la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía se encuentran en el 53.1%, el 45.5%, 52,7% y el 48.1% mencionan que están TDA y ADA. Las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión al usuario, las dificultades para resolver reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas son los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios. Para solucionar este problema, se recomienda realizar una propuesta innovadora en la gestión de la calidad del servicio municipal.

En su estudio sobre los alcances de calidad en los servicios municipales desde la perspectiva del ciudadano, Živković et al. (2019) describen cómo se utiliza el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio municipal. Según ellos, "la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista del ciudadano, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la concepción de los servicios municipales Además, Emrah et al. (2019) descubrieron que el factor de confiabilidad, con un 28,92%, produce la mayor diferencia entre la percepción y las expectativas. El factor tangible ha tenido el porcentaje más bajo con el 12,42%.

Saltos A. y Quindi C. (2023) en su investigación sobre "Los servicios y la satisfacción de los Usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal", cuyo objetivo fue evaluar los servicios y la satisfacción de los usuarios, llevo a cabo la investigación no experimental, los autores buscaron determinar los servicios y su impacto en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado intercultural. Para lograrlo, emplearon una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), un nivel de investigación descriptivo y explicativo, y establecieron una relación entre la variable dependiente (satisfacción de los usuarios) y la variable independiente (servicios). La encuesta fue diseñada utilizando la escala Likert, La conclusión es que la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal está influenciada por los servicios y la satisfacción de los usuarios, la modernidad de las instalaciones y equipos tecnológicos, la calidad del servicio, los horarios de atención, la atención personalizada y la rapidez de respuesta son algunas de las percepciones generales de la calidad del servicio de una entidad pública. y una persona atendida.

En consecuencia, luego de conocer y hacer un análisis de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, esta investigación aporta en lo relacionado con la estructuración cuidadosa del instrumento de recolección de datos basado en una operacionalización adecuada de variables, en la que se identifican cuidadosamente las dimensiones, los indicadores y luego se formulan preguntas del cuestionario para luego recopilar estos resultados con el instrumento de recolección de datos.

La investigación se lleva a cabo en el área de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima y se encuentra bajo la administración del Gobierno Regional de Lima-Provincias, país de Perú. El distrito fue creado por la Ley s/n el 12 de enero de 1871, en el gobierno del Presidente José Balta y Montero en la cual destaca por su folclore afroperuano, que se manifiesta a través de los bailes y danzas. La mayoría de la población afroperuana reside en la capital del distrito, además de una pequeña comunidad de inmigrantes chinos y japoneses. El distrito incluye varios centros poblados, los cuales formaron parte de esta investigación, por lo que, para recopilar información, se visitó a los habitantes del distrito en sus hogares. A los participantes se le informaron previamente sobre el propósito del estudio y se les instruyó sobre cómo usar el instrumento, así como sobre el cumplimiento del código de ética para la investigación.

Entendiendo que los objetivos son la razón de ser y hacer de una investigación por lo que finalmente precisamos que el objetivo general de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú y sus respectivos problemas específicos:

- a) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la dimensión educación, cultura y deporte de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- c) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la dimensión seguridad ciudadana de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- d) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión obras e infraestructura de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- e) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión desarrollo y programas sociales de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- f) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión tránsito, circulación y transporte público de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- g) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión registros civiles de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.
- h) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú.

Además, sabemos que la hipótesis conceptual es la respuesta teórica a la pregunta planteada y como en el artículo se buscó describir los resultados obtenidos es que no fue necesario formular hipótesis.

METODOLOGÍA

En la investigación científica, la metodología es crucial y cada investigador la define y asume. Según Cortés & Iglesias (2004), la metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir un proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso. Campos (2010) afirma que se trata de llevar a cabo los pasos generales del método científico, como planificar las pruebas y las técnicas de recopilación y análisis de datos.

En este sentido la investigación es de tipo aplicada; porque como lo señala Rodríguez M. (2005) dice que se le llama también activa o dinámica y está íntimamente relacionada con la investigación básica porque depende de sus hallazgos y aportes teóricos. Es válido para casos específicos, circunstancias y características específicas, y se enfoca en la aplicación inmediata en lugar del desarrollo de teorías. Además, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal, según Cortés & Iglesias (2004), quienes afirman que "la investigación no experimental no manipula deliberadamente las variables a estudiar".

Rodríguez M., (2005) dice se le denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Siendo aplicable en problemas concretos, en circunstancias y características concretas, dirigiéndose a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías; de la misma forma el diseño de investigación es no experimental de corte transversal de acuerdo con lo citado por Cortés & Iglesias (2004) quien manifiesta que "la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Este tipo de investigación observa los fenómenos en su contexto actual y los analiza. Hernández et al. (2014) señala que "los diseños de corte transversal, también conocidos como transaccionales, recopilan datos en un solo momento y en un solo momento, su objetivo es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado".

Según Bernal (2012), el término "método científico" se refiere al conjunto de propuestas, pautas y métodos de estudio y solución de problemas de investigación; También se refiere al conjunto de procedimientos que examinan y resuelven un problema o conjunto de problemas de investigación

utilizando los instrumentos o técnicas necesarias y como métodos específicos se utilizó el método deductivo porque su característica distintiva es que las conclusiones de la deducción son verdaderas siempre y cuando las premisas de las que se derivan también lo son. El método inductivo también se utiliza porque va de lo individual a lo general y busca posibles relaciones generales que la fundamenten a partir de resultados particulares.

En otras palabras, el razonamiento se basa en casos específicos y se eleva a conocimientos. Este tipo de razonamiento permite cambiar de un conocimiento con un grado de generalización determinado a otro con un mayor grado de generalización que el anterior. El método analítico se basa en extraer las partes de un todo y estudiarlas por separado para descubrir las relaciones entre ellas. es decir, es un método de investigación que consiste en descomponer el todo en sus partes con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno; el método sintético, que tiene como objetivo principal lograr una síntesis de lo investigado, por lo que tiene un carácter progresivo, puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías. Intenta crear una teoría que unifique todos los componentes del fenómeno analizado. El método sintético, por otro lado, es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo considerando lo que se hizo en el método analítico. Sin duda, este método ayuda a comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno analizado, así como el método comparativo porque los elementos principales (constantes, variables y relaciones) de la realidad en estudio se comparan con los de otras realidades similares que se han estudiado. anteriormente.

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen una característica específica y sobre los cuales se desea hacer inferencias en nuestro caso son los usuarios y una muestra es un subconjunto representativo de la población total que se selecciona para participar en un estudio o investigación. La muestra se utiliza para hacer inferencias sobre la población más amplia. Entonces según el INEI (2022) la población está conformado por 13436 usuarios de la municipalidad Distrital de San Luis mientras que la muestra de estudio se compone de 382 usuarios, calculados utilizando la

$$\text{fórmula: } n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{13436 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2 \cdot (13436-1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)} = 382$$

Donde:

- N = Total de la población

- $Z_{\alpha}=1.96$ Puntuación z o puntuación estándar (si la seguridad es del 95%)
- P = Proporción esperada (50 % = 0.5)
- $Q = 1-p$ (en este caso $1-0.5 = 0.5=50\%$)
- ϵ = Margen de error (5%=0,05).
- n = muestra

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos. Según López y Fachelli (2015), la encuesta es "en primera instancia una forma de recopilación de datos mediante la investigación de los sujetos cuyo objetivo es obtener conceptos sistemáticos del problema de investigación" (p. 8). En la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento lo cual según García (2004) es "un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible" (p. 29). La validez y confiabilidad del cuestionario fueron evaluadas por expertos que recomiendan su uso, y su confiabilidad con el Alfa de Cronbach que resulta ser 0,92 y por tanto confiable.

Instrumento de recolección de datos.

Un instrumento de recolección de datos es cualquier herramienta, método o medio utilizado para recopilar información durante un estudio o investigación. Estos instrumentos son diseñados específicamente para obtener datos relevantes que ayuden a responder las preguntas de investigación o a cumplir los objetivos del estudio. Los instrumentos de recolección de datos pueden variar considerablemente según la naturaleza del estudio, los tipos de datos que se desean obtener y las preferencias del investigador respectivamente.

Tabla 1: Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos

Objetivo: Esta encuesta se realiza con fines académicos y tiene como objetivo evaluar su nivel de satisfacción con los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de San Luis.

Instrucciones: Considerando que se utiliza la escala de Likert de 1 a 7, marque un aspa en el cuadro que mejor se ajuste a su respuesta. El puntaje más bajo de 1 indica que el ciudadano está con total insatisfacción, mientras que el puntaje más alto indica que el ciudadano está con total satisfacción.

Tabla 1: Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo / Ni de Acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nº	Cuestionario	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
	Salubridad, limpieza pública y salud local							
1	La limpieza pública proporcionada por la Municipalidad le satisface.							
2	Considere que la municipalidad regula y supervisa el aseo, la higiene y la salubridad en negocios, industrias, hogares, escuelas, piscinas y otros lugares públicos.							
3	La municipalidad construye y mantiene servicios higiénicos y baños públicos adecuados.							
	Educación, Cultura y Deporte							
4	La Municipalidad ayuda a la educación de la gente.							
5	La municipalidad apoya el mantenimiento de la cultura.							
6	La municipalidad fomenta el deporte organizando campeonatos.							
	Seguridad Ciudadana							
7	La Municipalidad fomenta un servicio adecuado de vigilancia o serenazgo ciudadano.							
8	La Municipalidad trabaja con el Comité de Defensa Civil de su distrito para abordar los problemas de los ciudadanos afectados por desastres naturales u otras circunstancias.							
9	La Municipalidad protege a las personas de mal vivir u otras amenazas a la vida y la salud.							
	Obras e Infraestructura							
10	La municipalidad lleva a cabo proyectos de infraestructura urbana o rural esenciales para el crecimiento económico de la comunidad, como mercados, canales de irrigación y otros.							
11	La Municipalidad construye infraestructura urbana para la recreación y el esparcimiento, como pistas o veredas, vías, parques jardines y otros.							
12	Se siente completamente satisfecho con las obras de infraestructura realizadas por la Municipalidad en su jurisdicción.							
	Desarrollo y Programas Sociales							
13	La Municipalidad anima a los vecinos a participar en actividades sociales, deportivas y económicas.							
14	Los programas de asistencia social están diseñados por la municipalidad.							
15	La contribución de la Municipalidad al programa de vaso de leche y pensión 65.							
16	La población del distrito de San Luis recibe beneficios de los programas sociales administrados por la Municipalidad.							
	Tránsito, Circulación y Transporte Público							
17	La Municipalidad controla adecuadamente el transporte público.							
18	La Municipalidad mantiene las señales de tránsito para personas y vehículos.							
19	La Municipalidad garantiza la buena circulación de vehículos y peatones.							
	Registros Civiles							
20	Los registros civiles son atendidos por la municipalidad con el personal adecuado y en los horarios adecuados.							
21	La información está actualizada en la oficina de registros civiles de la municipalidad.							
22	La oficina de registros civiles entrega con eficiencia actas de nacimiento, matrimonio y otros eventos.							
	Abastecimiento y Comercialización de productos y servicios							
23	La Municipalidad ayuda a la población a obtener productos de primera necesidad adecuados.							
24	La comercialización adecuada de productos de primera necesidad está bajo la supervisión de la municipalidad.							
25	La municipalidad se encarga de garantizar que los servicios de salud, la educación, la recreación y otros sean brindados de manera adecuada.							

RESULTADOS

Para la interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta se elaboró una escala de interpretación de la encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos, las mismas que son considerados al interpretar cada una de las tablas.

Tabla 2: Escala de interpretación de la encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

Valoración	Escala	Parámetro de interpretación
1	Totalmente en desacuerdo	Insatisfecho
2	En desacuerdo	
3	Parcialmente en desacuerdo	Ni insatisfecho, ni satisfecho
4	Ni en desacuerdo/Ni de Acuerdo	
5	Parcialmente de acuerdo	Satisfecho
6	De acuerdo	
7	Totalmente de acuerdo	

Resultados correspondientes a la variable satisfacción de los usuarios

La tabla 3 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 39,5% expresa su insatisfacción, el 47,9% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 12,6% expresa su satisfacción.

Tabla 3: Variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido Insatisfecho	151	39,5	39,5	39,5
Ni insatisfecho, ni satisfecho	183	47,9	47,9	87,4
Satisfecho	48	12,6	12,6	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Resultados correspondientes a las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

La tabla 4 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 39,5% expresa su insatisfacción, el 47,9% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 12,6% expresa su satisfacción.

Tabla 4: Dimensión salubridad, limpieza pública y salud local

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	162	42,4	42,4	42,4
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	124	32,5	32,5	74,9
	Satisfecho	96	25,1	25,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 5 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión educación, cultura y deporte de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 44,8% expresa su insatisfacción, el 31,2% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 24,1% expresa su satisfacción.

Tabla 5: Dimensión Educación, cultura y deporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	171	44,8	44,8	44,8
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	119	31,2	31,2	75,9
	Satisfecho	92	24,1	24,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 6 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión seguridad ciudadana de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 40,3% expresa su insatisfacción, el 36,1% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 23,6% expresa su satisfacción.

Tabla 6: Dimensión seguridad ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	154	40,3	40,3	40,3
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	138	36,1	36,1	76,4
	Satisfecho	90	23,6	23,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 7 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión obras e infraestructura de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 64,1% expresa su insatisfacción, el 21,7% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 14,1% expresa su satisfacción.

Tabla 7: Dimensión obras e infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	245	64,1	64,1	64,1
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	83	21,7	21,7	85,9
	Satisfecho	54	14,1	14,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 8 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión desarrollo y programas sociales de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 28,0% expresa su insatisfacción, el 44,5% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 27,5% expresa su satisfacción.

Tabla 8: Dimensión desarrollo y programas sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	107	28,0	28,0	28,0
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	170	44,5	44,5	72,5
	Satisfecho	105	27,5	27,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 9 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión tránsito, circulación y transporte público de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 63,4% expresa su insatisfacción, el 23,6% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 13,1% expresa su satisfacción.

Tabla 9: Dimensión tránsito, circulación y transporte público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	242	63,4	63,4	63,4
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	90	23,6	23,6	86,9
	Satisfecho	50	13,1	13,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 10 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión registros civiles de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 9,0% expresa su insatisfacción, el 72,5% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 18,1% expresa su satisfacción.

Tabla 10: Dimensión registros civiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	36	9,4	9,4	9,4
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	277	72,5	72,5	81,9
	Satisfecho	69	18,1	18,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

La tabla 11 muestra los resultados de la consolidación de datos sobre la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. De la muestra de 382 usuarios, el 60,5% expresa su insatisfacción, el 21,2% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 18,3% expresa su satisfacción.

Tabla 11: Dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	Insatisfecho	231	60,5	60,5	60,5
	Ni insatisfecho, ni satisfecho	81	21,2	21,2	81,7
	Satisfecho	70	18,3	18,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

DISCUSIÓN

En los estudios realizados en el ámbito nacional; Pérez A. (2022) afirma que si hay una alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Iparía; Mamani A. (2019) dice que se encontró una relación significativamente moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019 y Coasaca R. (2023) dice que descubrió que hay una fuerte relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio; en estos tres casos se demuestra que existe relación pero no determina el nivel de calidad, ni el nivel de satisfacción de los usuario; por lo que con esta investigación se demostró que la mayoría de usuarios (49,7%) se muestran indiferentes es decir expresan que no están ni insatisfechos, ni satisfechos; pero hay una tendencia significativa a insatisfacción con un 39,5%.

La tabla 12, muestra los resultados respecto al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos, en la que resulta que de los 382 investigados el 47,9% manifiestan que no están ni insatisfecho, ni satisfecho, pero el 39,5% expresan su clara insatisfacción, mientras que solo el 12,6% están satisfechos.

Tabla 12: Variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

Parámetro	Variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	151	39,5
Ni insatisfecho, ni satisfecho	183	47,9
Satisfecho	48	12,6
Total	382	100,0

Mientras que, en los estudios revisados del ámbito internacional o global, tenemos a Tonato, B. (2017) dice que el proceso de atención que sigue el ciudadano para acceder al servicio proporcionado por el CAU del IESS tiene una serie de deficiencias estructurales que incluyen el tamaño de la cola y la falta de espacio para el usuario; Morales, C. (2011), dice que la calidad de las agencias gubernamentales puede ser evaluada a través de la eficiencia con la que gestionan los recursos que les son asignados; Saltos A. y Quindi C. (2023) dice que la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo Municipal del Cantón Suscal está influenciada por los servicios y la satisfacción de los usuarios, la modernidad de las instalaciones y equipos tecnológicos, la

calidad del servicio, los horarios de atención, la atención personalizada y la rapidez de respuesta son algunas de las percepciones generales de la calidad del servicio de una entidad pública y una persona atendida; en nuestro caso al evaluar la satisfacción del usuario con respecto a la gestión municipal se encontró que tiene una alta incidencia la función municipal que incluye salubridad, limpieza pública y salud local; educación, cultura y deporte; seguridad ciudadana; obras e infraestructura; desarrollo y programas sociales; tránsito, circulación y transporte público; registros civiles y abastecimiento y comercialización de productos y servicios en la satisfacción y en todos los caso el hallazgo fue de ni insatisfecho ni satisfecho con tendencia muy marcada a insatisfacción.

La tabla 13, muestra los resultados respecto las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos, destacando entre las respuestas de que el 42,4% se encuentra insatisfecho con la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local; 44,8% se encuentra insatisfecho con la dimensión educación, cultura y deporte; el 40,3% se encuentra insatisfecho con la Dimensión seguridad ciudadana; el 44,5% expresan que ni están insatisfechos, ni satisfechos con la dimensión desarrollo y programas sociales; el 63,4% expresan están insatisfechos con la dimensión tránsito, circulación y transporte público; el 72,5% manifiestan que ni están insatisfechos, ni satisfecho con la dimensión registros civiles y el 60,5% se encuentran insatisfechos con la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios; en consecuencia la muestra estudiada manifiesta contundentemente de que existe una población mayoritaria o bien que ni están insatisfechos, ni satisfechos pero con alta tendencia a insatisfechos, mientras que un escaso porcentaje por debajo del 28% en cada dimensión expresan su satisfacción, lo que implica mejorar o innovar la gestión municipal.

Tabla 13: Dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

Parámetro	Dimensión salubridad, limpieza pública y salud local		Dimensión Educación, cultura y deporte		Dimensión seguridad ciudadana		Dimensión obras e infraestructura		Dimensión desarrollo y programas sociales		Dimensión tránsito, circulación y transporte público		Dimensión registros civiles		Dimensión abastecimiento y comercialización de	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	162	42,4	171	44,8	154	40,3	245	64,1	107	28,0	242	63,4	36	9,4	231	60,5
Ni insatisfecho, ni satisfecho	124	32,5	119	31,2	138	36,1	83	21,7	170	44,5	90	23,6	277	72,5	81	21,2
Satisfecho	96	25,1	92	24,1	90	23,6	54	14,1	105	27,5	50	13,1	69	18,1	70	18,3
Total	382	100,0	382	100,0	382	100,0	382	100,0	382	100,0	382	100,0	382	100,0	382	100,0

CONCLUSIONES

Después de completar la investigación y sus correspondientes análisis estadísticos correspondiente a 382 usuarios, llegamos a la siguiente conclusión:

El 39,5% expresa su insatisfacción, el 47,9% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 12,6% expresa su satisfacción de los usuarios respecto a la variable satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 39,5% expresa su insatisfacción, el 47,9% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 12,6% expresa su satisfacción respecto a la dimensión salubridad, limpieza pública y salud local de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 44,8% expresa su insatisfacción, el 31,2% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 24,1% expresa su satisfacción respecto a la dimensión educación, cultura y deporte de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 40,3% expresa su insatisfacción, el 36,1% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 23,6% expresa su satisfacción sobre la dimensión seguridad ciudadana de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 64,1% expresa su insatisfacción, el 21,7% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 14,1% expresa su satisfacción con la dimensión obras e infraestructura de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 28,0% expresa su insatisfacción, el 44,5% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 27,5% expresa su satisfacción con la dimensión desarrollo y programas sociales de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 63,4% expresa su insatisfacción, el 23,6% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 13,1% expresa su satisfacción con la dimensión tránsito, circulación y transporte público de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 9,0% expresa su insatisfacción, el 72,5% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 18,1% expresa su satisfacción con la dimensión registros civiles de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

El 60,5% expresa su insatisfacción, el 21,2% responde que no está insatisfecho ni satisfecho y el 18,3% expresa su satisfacción con la dimensión abastecimiento y comercialización de productos y servicios de la variable de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad García, F. (1997). *Investigación evaluativa en Documentación*. Valencia: L'autora. Recuperado el 10 de 09 de 2023, de

https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n_evaluativa_en_Documentaci%C3%B3n_i/GlgXwKRXIWYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+satisfacci%C3%B3n+de+usuarios&pg=PA176&printsec=frontcover

Abraira. V, Pérez de Vargas A. (1996) *Métodos Multivariantes en Bioestadística*. ED. Centro de Estudios Ramón Areces. España. Disponible en: < http://www.hrc.es/bioest/Reglin_1.html

Álvarez (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.

Bon (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21

Castillo S. Cárdenas M. y Palomino A. (2020), *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN

2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130 p. 898

Coasaca Roque, E. M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro*; Repositorio UNAJ. Recuperado el 15 de mayo de 2024, de <http://repositorio.unaj.edu.pe/handle/UNAJ/269> .

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.

Douglas da Silva (2021) *Teoría del consumidor: 7 elementos que motivan las compras*; Web Content & SEO Associate, LATAM; <https://www.zendesk.com.mx/blog/teoria-del-consumidor/>

Emrah, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). *Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality*. Business and Economics Research Journal, 10(4), 885–901.

Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). *Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality*. Waste Management, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>

García, F. (2004). *El cuestionario. recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Córdoba, México: Limusa.

Kleyman, S. (2009) *La importancia del servicio al cliente*. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de la fuente: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>.

La Torre Santos, G. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - municipalidad distrital Tabaconas, 2019*; Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado el 8 de 10 de 2023, de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4764>

Ley N° 27972 (2003) *Ley orgánica de Municipalidades*, https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

López, J. (1998). *Procesos de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf



- Mamani Avendaño, D. G. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*; Repositorios de tesis - Universidad Peruana Unión. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). *New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting*. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2012). *Evaluating quality of health services in health centres of Zanjan district of Iran*. *Indian Journal of Public Health*, 56(4), 308. <http://doi.org/10.4103/0019-557X.106422>
- Morales C. (2011) *La calidad de los servicios públicos: Reformas de gestión pública en Chile (1990-2009)* de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales de México; https://www.researchgate.net/profile/Marjorie-Morales-Casetti/publication/277791144_La_calidad_de_los_servicios_publicos_reformas_de_gestion_publica_en_Chile_1990-2009/links/573de48308ae9f741b2ffc4f/La-calidad-de-los-servicios-publicos-reformas-de-gestion-publica-en-Chile-1990-2009.pdf
- Nyeck, S.; Morales, M.; Ladhari, R.; Pons, F. (2002) “10 years of service quality measurement: reviewing the use of the *SERVQUAL* instrument”. *Cuadernos de Difusión*, 7 (13), 101 - 107. 2002.
- Pérez Arévalo, L. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2022*; URI: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>
- Pérez Fdez. de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 15 de 09 de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_empresarial/2ibhVMNE_EgC?hl=es&gbpv=1&dq=DEFINICI%C3%93N+DE+CALIDAD+DE+SERVICIO&pg=PA94&printsec=frontcover



- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 6, 8-16.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Rocca, L. (2016), “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*”
<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación* (Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco ed.). México, México. Recuperado el 9 de 10 de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=definicion+de+tipos+de+investigaci%C3%B3n&pg=PA25&printsec=frontcover
- Salto Aguilar, W. M., & Quindi Castillo, S. O. (2023). *Los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo del Cantón Suscal;* Repositorio Digital UNACH. Recuperado el 15 de 05 de 2024, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11225>
- Thompson, I. (2009) *Definición de cliente*. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de la fuente: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>.
- Tonato, B. (2017); *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso del centro de atención universal (CAU) del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014–2016*.
<https://api.core.ac.uk/oai/oai:repositorio.iaen.edu.ec:24000/4385>;
<https://core.ac.uk/outputs/143429030>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). *Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model*. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://doi.org/10.2991/senet19.2019.4>