

## Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal

**Mg. Rafael Gaviria del Águila**

[rafaga43@hotmail.com](mailto:rafaga43@hotmail.com)

Escuela de posgrado

Universidad Cesar Vallejo

ORCID: 0000-0002-2745-1587

**José Manuel Delgado Bardales**

[jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe)

Escuela de posgrado

Universidad César Vallejo

Tarapoto – Perú

ORCID: 0000-0001-6575-2759

Scopus autor ID: 24070333700

Código Renacyt: P0050554

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo conocer y proponer mejoras de los servicios públicos en la gestión municipal. El tipo de investigación es no experimental básica y el diseño de estudio es una revisión sistemática; las revisiones sistemáticas se realizaron de investigaciones científicas, cuya unidad de análisis se realizó en base a estudios originales primarios. En conclusión, los artículos revisados ante cambios en la administración pública, los servicios públicos, debe estar siempre orientados al ciudadano, cuyo fin debe ser la satisfacción y el cumplimiento de resultados de calidad, considerando los tipos y características del poblador y de las condiciones geográficas. Debe haber compromiso entre el ciudadano y la entidad, participación constante no sólo en la evaluación o fiscalización sino en la toma de decisiones. La prestación de los servicios públicos centrados en los ciudadanos es el desafío del gobierno nacional y local para resolver las necesidades de la población, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político para el desarrollo social y humano.

**Palabras clave:** servicios públicos, gestión, municipio

## **Improvement of public services in strengthening municipal management**

### **ABSTRACT**

The objective of the investigation was to know and propose improvements to public services in municipal management. The type of research is basic non-experimental and the study design is a systematic review; The systematic reviews were carried out on scientific investigations, whose unit of analysis was based on original primary studies. In conclusion, the articles reviewed in the face of changes in public administration, public services, must always be oriented to the citizen, whose aim must be the satisfaction and fulfillment of quality results, considering the types and characteristics of the population and the geographical conditions. . There must be commitment between the citizen and the entity, constant participation not only in the evaluation or inspection but also in decision-making. The provision of public services centered on citizens is the challenge of the national and local government to meet the needs of the population, ensuring their accessibility, managing quality standards and ensuring political support for social and human development.

**Keywords:** public services, management, municipality

Artículo recibido: 03 nov. 2020

Aceptado para publicación: 07 dic. 2020

Correspondencia: [rafaga43@hotmail.com](mailto:rafaga43@hotmail.com) ,

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la preocupación que se establece como parte del funcionamiento de las instituciones públicas, se asocia con la prestación de los servicios básicos, reconocidos como derechos fundamentales (Matías, 2014. p.317). En ese sentido los objetivos de la nueva gestión estatal es la de cambiar la gerencia pública de la misma forma que no sea una asociación, pero que sea más institucional. La administración pública, como proveedor de servicios para la población, le será difícil liberarse de las responsabilidades de proveer servicios eficaces y seguros entre la bolsa, además, no demostrara una orientación dirigida a la producción de ganancias, que es el compromiso imprescindible de una asociación que desea ubicarse en el mercado de una manera competitiva; que esto no sería un objetivo imposible de lograr, se ha demostrado con habilidades obtenidas en otros países (Holanda, Suecia, Estados Unidos, Gran Bretaña, Nueva Zelanda, etc.), que por muchos años han sido atados a transformaciones, que a la vez están teniendo mayor importancia en otros sitios del mundo, así como en América Latina (Schroeder, 2016. p. 8).

Asimismo, una sociedad compleja como la actual, con realidades propias en la que vivimos, con grupos sociales nuevos, con múltiples organizaciones no gubernamentales, con necesidades nuevas y problemas nuevos, una gestión con tintes burocráticos no reacciona adecuadamente a los intereses personales y colectivos. Una asociación estatal, así, padece de graves dificultades de adecuarse y de refutación placentera a las demandas de una población cada vez con mayor exigencia (Aguilar, 2016, p. 37). En tal sentido, los gobiernos locales sobre todo en el Perú, no son una excepción, como instituciones descentralizadas, dentro de sus competencias representan directamente a la barriada, fomentan la correcta facilitación de los servicios básicos, el crecimiento integral, armónico e integral de su circunscripción.

Además, el Estado peruano aprueba el DS N° 004-2013 –PCM, donde la política nacional de innovación de la gestión estatal, dentro de los objetivos específicos, establece mejorar la gestión por procedimientos e impulsar la reducción administrativa en todos los entes públicos con el fin de obtener resultados alentadores en la mejoría de los procesos y servicios dirigidos a la población, cuyos ámbitos de aplicación corresponde a las entidades públicas. En ese contexto corresponde a las municipalidades establecer e implementar nuevos modelos de gestión pública, a fin de mejorar los servicios públicos a la población usuaria y no percibe el bajísimo servicio en la recolección de desperdicios, por las calles adyacentes a los mercados, asentamientos humanos, plazas y jardines de la ciudad de Yurimaguas.

También, se observa que existe serios problemas relacionados a la prestación de los servicios públicos que ofrecen las entidades del Estado en sus diferentes órganos de gobierno, lo que repercute grandemente en la insatisfacción de los usuarios, a pesar de los esfuerzos que se viene realizando, existe desconfianza en la solución de los problemas sobre todo en limpieza pública y ornato, tránsito y seguridad vial, mercados y camal, entre otros servicios; lo que está ocasionando poca participación de la población. Uno de los servicios públicos que se evidencia de mayor malestar en los ciudadanos de la provincia de Alto Amazonas es la limpieza pública, el recojo de basura y el ornato público, a pesar de contar con herramientas como compactadoras, camiones recolectores, la falta de pago al personal, presupuesto, para algo tan vital como es mantener una ciudad limpia (Diario La Región, 2020); en ese sentido, es patente ver como la deficiente gestión de los servicios públicos genera descontento en la población, a tal punto de poner en riesgo la salud de la ciudadanía.

Por lo mencionado se formuló el siguiente problema: ¿Cómo es la mejora de los servicios públicos en la gestión municipal?, y como Objetivo: Conocer y proponer mejoras de los servicios públicos en la gestión municipal

## **2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS**

El tipo fue cualitativo y el diseño de estudio es una revisión sistemática, las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios, constituyen una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal la mejora de los servicios públicos y su repercusión en la buena atención del servicio y la satisfacción del ciudadano. Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

La técnica de análisis fue la revisión sistemática evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre artículos nacionales e internacionales. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### RESULTADOS

3.1. **Tablas 1:** Estudios revisados sobre eficacia de la restricción proteica en pacientes con insuficiencia renal crónica

#### DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Brenda López Chávez y Catherine Vega Paucar.	2017	Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC	<a href="http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/inovag/article/view/19743">http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/inovag/article/view/19743</a>	INNOVAG / Número 3, 13-20

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva	Revisión documentaria	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	Aplicar la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC, representa un gran avance en la modernización de la gestión pública, toda vez que se consiguió buenos resultados, en la que se reduce de tiempo y costos en la atención	Prestar servicios públicos centrados en los ciudadanos es un desafío que el gobierno debe resolver conociendo las necesidades y características de la población, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Alan Dennis López López.	2018	Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018.	Balance´s. Tingo María (Perú) <a href="http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145">http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145</a>	<u>Vol. 6, Núm. 7</u> <u>(2018)</u>

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo-correlacional y diseño no experimental	180 funcionarios y 530 usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	Cuestionarios	Consentimiento informado	Los resultados muestran las opiniones acerca de que el conocimiento de los funcionarios si es necesario para mejorar la	Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público, lo que indica que sí existe una correlación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio público.

La muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose 282 usuarios.

calidad de servicio en su área de trabajo.  
Las habilidades y competencias laborales de los funcionarios si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo

A si mismo se estable que el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los funcionarios, nos permite demostrar, que existe una correlación positiva muy alta entre el conocimiento y la calidad de servicio público.

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Numero
Juan Carlos Fernández Ronquillo	2016	Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo</a>	Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, ISSN 0213-6333, Año N° 31, N° 112, 2016, págs. 30-56

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo.	Revisión documentaria	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	Implantar una serie de mecanismos de modernización enmarcados en la dinámica del modelo EVAM. El objetivo principal del plan es conseguir que la administración tenga un enfoque al cliente, a su personal y a la mejora de la eficiencia en sus resultados.	Si una organización se plantea poner en marcha una herramienta que ayuda alcanzar la excelencia en la prestación de sus servicios como es la Carta de Servicios, debe contar con una adecuada planificación estratégica, basados en su visión, misión y valores. La carta de servicio es una herramienta de comunicación y transparencia entre la ciudadanía y la administración, sobre la base de un acuerdo y compromiso, indicadores y estándares de calidad, es cambiante en el tiempo y camino a la excelencia.

## DATOS DE LA PUBLICACIÓN

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Cedeño, J. y Jara, I	2019	Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados	<b>Revista SATHIRI</b> , sembrador DOI <a href="https://doi.org/10.32645/13906925.724">https://doi.org/10.32645/13906925.724</a>	Vol. 14, n. 1, p. 144 - 158, jun. 2019. ISSN 2631-

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cualitativa de tipo analítica-descriptiva	Revisión documentaria, repositorios digitales.	Recolección de datos	Consentimiento informado.	Se evidencia que en Ecuador existe una extensa normativa en torno a la gestión de los servicios públicos domiciliarios; sin embargo, en la ejecución de la prestación de los servicios de algunos de ellos aparecen desorganizaciones y casos atípicos que vienen desde tiempos anteriores a la actual Constitución, sobre todo, por las concesiones y las características de las empresas públicas y las instituciones que las manejan.	Ecuador a pesar de mejorar sus niveles de acceso, equidad, asequibilidad y calidad del agua, sigue manteniendo cifras muy por debajo de las que dicta su Constitución. Se evidencia en los diferentes territorios del país, sean zonales, distritales o locales carecen de un buen servicio de agua.

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Rubio,L.C	2017	Servicios públicos domiciliarios: responsabilidad social y tercerización	<a href="http://dx.doi.org/10.26564/21453381.720">http://dx.doi.org/10.26564/21453381.720</a> Colombia	Vol. 10. Numero 16

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Diseño descriptivo-correlacional			Consentimiento o Informado.		El sistema actual de servicio público domiciliario no es sostenible en términos de responsabilidad social empresarial se requiere grandes cambios, apoyado en el sector privado por los siguientes factores: Cobrar el metro cúbico muy caro a los usuarios residenciales y comerciales hace menos competitivo el

sistema, lo cual conlleva implicaciones negativas en temas de incentivo al trabajo, desprotección a los recursos naturales y falta de motivación para implementar acciones de RSE.

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Monsiváis, A.	2019	La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México	<a href="https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206">https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206</a>	ISSN e-2448-4849 región y sociedad / año 31 / 2019 / e1206 ISSN e-2448-4849 región y sociedad / año 31 / 2019 / e1206

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo	Su población objetivo son las personas de 18 años en adelante, residentes en hogares de ciudades de 100 000 o más habitantes en las 32 entidades del país de México.	Recolección de datos a través de Encuesta		Los resultados constatan que la poca confianza política que se observa en este país está asociada con la opinión que tiene la ciudadanía del funcionamiento del sistema político. También se muestra que las experiencias cotidianas y concretas de las personas con el desempeño de los gobiernos locales son decisivas para moldear su confianza en las instituciones políticas.	La confianza o desconfianza política de los ciudadanos está ligada estrechamente con la calidad de los bienes públicos de su entorno inmediato.  Vale la pena insistir en que los hallazgos contribuyen a mostrar que calidad de los bienes públicos locales son determinantes para que la ciudadanía perciba que las democracias hacen una diferencia en su calidad de vida.



7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Mikhail, I, y Figueroa .J.R	2018	Estimación del efecto de la alternancia sobre la provisión de servicios públicos locales en México	Economía, Sociedad y Territorio. <a href="http://dx.doi.org/10.22136/est2018957">http://dx.doi.org/10.22136/est2018957</a>	vol. xviii, núm. 56, 2018, 195-231

#### CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Correlacional	2.85 millones, de viviendas correspondientes a una muestra de 10% del censo de 2010	Encuesta		<p>Mientras mayor sea la tasa de alfabetización de la población, mayor será la probabilidad de alternancia. La educación se relaciona con la cultura cívica de las personas.</p> <p>Los municipios más pequeños y de mayor densidad poblacional muestran una mayor probabilidad de experimentar la alternancia.</p> <p>Los municipios con mayores índices de pobreza y desigualdad muestran menores tasas de cobertura de servicios públicos que aquellos relativamente equitativos y menos pobres, suponiendo que todo lo demás permanece constante.</p>	<p>Se evaluó el efecto de la alternancia y la competencia política sobre la gestión gubernamental a través de un conjunto de servicios públicos sobre los cuales los ayuntamientos tienen cierto grado de injerencia</p> <p>Cuanto mayor es el número de alternancias, mayor es la tasa de cobertura de servicios públicos debido a que enfrentan una amenaza creíble de ser sustituidos si muestran un mal desempeño al frente del gobierno.</p> <p>La alternancia política y la competencia electoral por sí solas no son suficientes para aumentar la cobertura de servicios públicos, los resultados sugieren una cierta complementariedad con la educación, el grado de pobreza, la marginación, la distribución del ingreso, la yuxtaposición, el tamaño y la dispersión de la población</p>

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Cunill, N	2017	Los derechos humanos en los eslabones más débiles: los servicios públicos. Una aproximación a su medición.	Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <a href="http://www.dilemascontemporaneoseduccionpolitica.com/">http://www.dilemascontemporaneoseduccionpolitica.com/</a>	ISSN: 2007 – 7890. Año: V Número: 2 Artículo N°56

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptiva	800 personas	Cuestionario		Este trabajo pretende contribuir a esta discusión ofreciendo una primera batería de indicadores que puedan usarse para cualquier servicio social e idealmente para todos ellos, a fin de no solo poner en práctica una mirada integral, sino de proveer medidas que puedan dar señales de alerta oportunas y también ser usadas por la propia ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil defensoras de derechos.	El desafío que cabe enfrentar y del que este trabajo intenta ser un primer paso, consiste en acercar los derechos a los servicios públicos, lugares donde efectivamente se zanja su realización, y por ende, el enfrentamiento de parte significativa de las desigualdades sociales.

9. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
VERGARA. J.C, y Maza, F.J	2017	Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias Colombia.	rev.fac.cienc.econ <a href="http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2656">http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2656</a>	Vol. XXV (1), Junio 2017, 95-103

**CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN**

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Correlacional	250 familias de las 15 comunas de Cartagena de Indias.	Cuestionario		Los resultados sugieren dos correlaciones fuertes entre las percepciones de calidad y las satisfacción con los servicios domiciliarios, y las percepciones y la satisfacción general, esta última relacionada con la valoración de todos los servicios públicos recibidos -domiciliarios, salud, educación, seguridad, infraestructura y buen gobierno	Las percepciones de calidad tienen una fuerte influencia con la satisfacción sobre los servicios públicos domiciliarios y, en menor medida, con la satisfacción general sobre los servicios públicos recibidos, a su vez se revela una relación fuerte entre percepciones de calidad y satisfacción.  Por otra parte, con este estudio no se llegó a demostrar una relación entre el perfil del encuestado y las percepciones de calidad, debido a que, existe cierta homogeneidad en las problemáticas que afectan a todos los estratos socioeconómicos, sumado a la poca oferta de empresas proveedoras de servicio, sólo conviven oligopolios.

## DATOS DE LA PUBLICACIÓN

10. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Córdova, J. y Ponce, A.	2016	Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano.	Región y sociedad versión impresa ISSN 1870-3925 <a href="https://dx.doi.org/10.22198/rys.2017.70.a344">https://dx.doi.org/10.22198/rys.2017.70.a344</a>	vol.29, N°.70, pp.231-262.

## CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Correlacional	28 960 encuestados	Encuestas	Consentimiento informado.	Acerca del efecto de la corrupción sobre la satisfacción de los usuarios es que: la percepción de corrupción reduce la satisfacción con la provisión de los servicios públicos. La percepción de la grande y la pequeña corrupción reduce el grado de satisfacción con cada servicio urbano provisto por el municipio	La percepción de la gran corrupción resulta ser la más dañina, cuando se explican las caídas en la satisfacción con los servicios Es necesaria una estrategia que controle y disminuya gradualmente las múltiples dimensiones de corrupción. Para ello se requiere la revisión de manuales y reglamentos, el fomento de políticas de transparencia, el fortalecimiento de valores éticos en la administración pública y de los procedimientos de control y reglas informales que norman los incentivos de los burócratas, para que decidan ya no incurrir en actos corruptos.

11. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Villa, Cando, Alcoser y Ramos	2017	Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios.	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71">http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71</a>	3C Empresa (Edición núm. 32) Vol.6 – N° 4 Noviembre '17 - febrero '18, 55 – 71

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Tipo transversal, enfoque cualitativo	con 2.378 personas de la ciudad de Riobamba	Cuestionario Entrevistas	Código de ética de investigación	<p>Los ciudadanos perciben que la mayoría de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales son muy satisfactorias. Del mismo modo manifiestas que los servicios públicos más utilizados son en primer lugar los servicios de salud pública, seguido de las carreteras y obras públicas y la educación pública superior. Sin embargo, la percepción de la atención se ha delimitado en dos aspectos: positivos y negativos: dentro de los ítems positivos los más relevantes en la actualidad son: Las muy cómodas instalaciones que tienen las entidades públicas, los horarios oportunos y la modalidad de turnos electrónicos para la atención. Con relación a los ítems negativos se destacan: La lentitud en los trámites, las filas muy largas y que todavía existen funcionarios groseros.</p> <p>También los ciudadanos piensan que la atención en las instituciones públicas en los últimos años ha mejorado considerablemente y en bajo porcentaje de ciudadanos cree que ha empeorado la atención.</p>	<p>La mayoría de ciudadanos de Riobamba tienen una buena percepción de los servicios públicos evaluándolos como muy satisfactorios y que los servicios públicos más utilizados son: Salud, carreteras, obras públicas y educación superior. Así mismo entre los aspectos que la ciudadanía considera que han mejorado están: La infraestructura, instalaciones muy cómodas, horarios adecuados y turnos electrónicos. Sin embargo, persisten aspectos negativos como: Lentitud en los trámites, filas muy largas y todavía existen funcionarios groseros.</p> <p>Finalmente, el ciudadano debe poner de su parte para que la ejecución de las políticas permita una integración que promueva la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.</p>

## **DISCUSIÓN**

Culminada el análisis sistemático de los artículos científicos, del total revisado, el 46% corresponden a México y España, el 64% a Perú, Colombia, Ecuador y Chile. El tipo de investigación es descriptiva con sus diferentes variantes.

La mayor parte de las conclusiones de los autores, coinciden en que una buena administración de los servicios públicos, debe estar centrado en las necesidades del ciudadano y que a la vez se refleje en la satisfacción de la misma.

Sin embargo, López, B y Vega, C. sostiene que, prestar servicios públicos centrados en los ciudadanos es un desafío que el gobierno debe resolver conociendo las necesidades y características de la población, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político

Además, López, A. Determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público, lo que indica que sí existe una correlación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio público. A si mismo se estable que el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los funcionarios, nos permite demostrar, que existe una correlación positiva muy alta entre el conocimiento y la calidad de servicio público.

Asimismo, Vergara, J y Maza, F. Concluyen que las percepciones de calidad tienen una fuerte influencia con la satisfacción sobre los servicios públicos domiciliarios y, en menor medida, con la satisfacción general sobre los servicios públicos recibidos, a su vez se revela una relación fuerte entre percepciones de calidad y satisfacción.

Igualmente, Córdova, J. y Ponce, A. Manifiestan que la percepción de la gran corrupción resulta ser la más dañina, cuando se explican las caídas en la satisfacción con los servicios. Por lo mencionado se hace necesaria una estrategia que controle y disminuya gradualmente las múltiples dimensiones de corrupción. Para ello se requiere la revisión de manuales y reglamentos, el fomento de políticas de transparencia, el fortalecimiento de valores éticos en la administración pública y de los procedimientos de control y reglas informales que norman los incentivos de los burócratas, para que decidan ya no incurrir en actos corruptos.

También Villa, Cando, Alcoser y Ramos. La mayoría de ciudadanos de Riobamba tienen una buena percepción de los servicios públicos evaluándolos como muy satisfactorios y que los servicios públicos más utilizados son: Salud, carreteras, obras públicas y educación superior.

Así mismo entre los aspectos que la ciudadanía considera que han mejorado están: La infraestructura, instalaciones muy cómodas, horarios adecuados y turnos electrónicos. Sin embargo, persisten aspectos negativos como: Lentitud en los trámites, filas muy largas y todavía existen funcionarios groseros. Finalmente, el ciudadano debe poner de su parte para que la ejecución de las políticas permita una integración que promueva la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

#### **4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES**

Los 11 artículos revisados concluyen que, ante los diferentes cambios que se generan en la administración pública, los servicios públicos, debe estar siempre orientados al ciudadano, cuyo fin debe ser la satisfacción y el cumplimiento de resultados de calidad, considerando los tipos y características del poblador y de las condiciones geográficas de la misma.

Debe haber un pacto y compromiso entre el ciudadano y la entidad, participación constante no solo en la evaluación o fiscalización sino en la toma de decisiones.

La prestación de los servicios públicos centrados en los ciudadanos es el desafío del gobierno nacional y local para resolver las necesidades de la población, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político para el desarrollo social y humano.

Se recomienda generar políticas públicas de transparencia y de una adecuada comunicación para generar una confianza en el manejo eficiente y eficaz de los recursos financieros.

#### **5. LISTA DE REFERENCIAS**

- Cedeño, J. y Jara, I. (2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados <https://doi.org/10.32645/13906925.724>
- Córdova, J. y Ponce, A. (2016). Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano. <https://dx.doi.org/10.22198/rys.2017.70.a344>
- Cunill, N. (2018). Los derechos humanos en los eslabones más débiles: los servicios públicos. Una aproximación a su medición <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Fernández, J. (2016). Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios. <http://.dialnet.unirioja.es /servlet /articulo>

- López B., y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *InnovaG*, (3), 13-20. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018.- Perú. <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región Y Sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Rubio, L. (2017). Servicios públicos domiciliarios: responsabilidad social y tercerización – Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.26564/21453381.720>
- Soto, I, y Figueroa, J. (2018). Estimación del efecto de la alternancia sobre la provisión de servicios públicos locales en México. *Economía, sociedad y territorio*, 18(56), 195-231. <https://dx.doi.org/10.22136/est2018957>
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias Colombia. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2656>.
- Villa, H.V., Cando, A.R., Alcoser, F.E. y Ramos, R.A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>