



DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos

Josué Huamaní Cayllahua

<https://orcid.org/0000-0003-0404-8557>

jhuamani@unamba.edu.pe

Jéssica Lisbeth León Vicencio

<https://orcid.org/0000-0003-2607-8474>

jleov@utea.edu.pe

Mauro Huayapa Huaynacho

<https://orcid.org/0000-0003-0139-6644>

mhuayapa@unamba.edu.pe

Víctor Héctor Marcilla Garay

<https://orcid.org/0000-0001-7955-6463>

vmarcilla@unamba.edu.pe

Miguel Huamaní Cayllahua

<https://orcid.org/0000-0003-4201-9458>

miguelhuamani.092@gmail.com

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Abancay, Perú

RESUMEN

Hoy en día los servicios públicos deben orientarse a mejorar las condiciones de vida de las personas, con una adecuada planificación y ejecución de programas sociales, servicios de limpieza de parques, entre otras actividades como cita la Ley. Esta indagación tiene como objetivo determinar la asociatividad de los servicios públicos de la municipalidad y satisfacción de los pobladores del distrito de Tambobamba- Cotabambas del departamento de Apurímac, la misma que ofrece como resultado una relación positiva moderada en las variables de estudio; al respecto, los servicios públicos son esenciales para cubrir las necesidades de los usuarios y generar bienestar en la sociedad.

Palabras clave: *servicios públicos; satisfacción; expectativas; programas sociales; seguridad ciudadana.*

Correspondencia: jhuamani@unamba.edu.pe

Artículo recibido 15 octubre 2022 Aceptado para publicación: 15 noviembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Huamaní Cayllahua, J., León Vicencio, J. L., Huayapa Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., & Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

Local government public services and citizen satisfaction

ABSTRACT

Today, public services must be oriented towards improving people's living conditions, with adequate planning and execution of social programs, park cleaning services, among other activities as cited by the Law. This inquiry aims to determine the associativity of the public services of the municipality and satisfaction of the inhabitants of the district of Tambobamba-Cotabambas of the department of Apurímac, the same that offers as a result a moderate positive relationship in the study variables; In this regard, public services are essential to meet the needs of users and generate well-being in society.

Keywords: *public services; satisfaction; expectations; social programs; citizen security.*

1. INTRODUCCION

En la actualidad los diferentes países reconocen que todos sus habitantes tienen la obligación de contribuir a financiar los gastos públicos que incurre el Estado. Si los ciudadanos dejaran de pagar sus impuestos y contribuciones la municipalidad estaría en déficit. Es por ello la importancia de brindar servicios de calidad y satisfacer sus expectativas.

La cobertura de los servicios públicos y mejorar la calidad en sus habitantes son prioridades que los gobiernos locales deben considerar al momento de diseñar sus políticas sociales (Antúnez y Galilea, 2003).

En el estado peruano, así como en otros, hay empresas que no priorizan la satisfacción en sus clientes, puesto que en muchas entidades públicas se pone en evidencia la poca empatía en sus colaboradores al brindar información u solucionar problemas de la población. Las organizaciones deben tener en cuenta que los usuarios son importantes, no solo en el sector privado, sino también en el sector público.

En la investigación se desarrollarán los siguientes ítems; el apartado dos consta de los antecedentes, como tercero se trazan los objetivos, como cuarto se detallará el marco teórico de ambas variables en estudio con sus respectivos autores, como quinto se presentan los métodos y materiales utilizados, como sexto se muestran los resultados obtenidos, seguidamente se desarrolla la discusión finalizando con las conclusiones respectivas.

2. ANTECEDENTES

2.1 Antecedentes internacionales

Para Rocca (2016) en su investigación titulada satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción, utilizando la metodología de investigación cuantitativa y muestra de 250 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra entre satisfecho y algo insatisfecho.
- De las dimensiones analizadas, solo la dimensión seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción entre satisfecho y algo más que satisfecho.

Pomier (2019), quien presentó un artículo científico con el tema: “Buenos servicios: demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados, en La Paz – Bolivia”, cuyo

objetivo fue de medir el grado de preparación de la institución para comenzar a prestar un servicio de calidad al usuario, obteniendo los siguientes resultados:

- Los usuarios califican a la experiencia que tuvieron con el servicio entre un rango del 1 al 10, donde 1 es completamente insatisfecho y 10 es completamente satisfecho; con un promedio de satisfacción de 5,8. Ese resultado indica que en general, los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos.
- Se evaluó el grado de satisfacción de las cuales la dimensión seguridad obtuvo mejor puntuación con un 3.27.

2.2 Antecedentes nacionales

Yucas y Sanchez (2019), en su tesis denominada “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Las Piedras, 2018”, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en dicha municipalidad. Utilizando una metodología de investigación básica no experimental, de nivel descripto; diseño correlacional, transversal y una muestra de 122 usuarios. Se llegó a las conclusiones:

- Esta institución falta incidir más aspectos como son la seguridad, fiabilidad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles para conseguir la calidad en sus servicios brindados.
- Esta entidad no logra satisfacer a sus usuarios, debido a que no brinda servicios fiables y cuidadosos.
- La institución no incide en rapidez y efectividad en relación a los tramites documentarios que llegan a las diferentes áreas del municipio

2.3 Antecedentes locales

Inca (2015), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Con la finalidad de conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad mencionada, utilizando un diseño correlacional y una muestra de 339 usuarios. Llego a la conclusión:

- Existe una correlación positiva moderada entre las lo que indica que, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado, a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios”.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre los servicios públicos de la municipalidad y satisfacción de los pobladores del distrito de Tambobamba.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre salubridad y el valor percibido por los pobladores del distrito de Tambobamba.
- Establecer la relación entre los programas sociales y la confianza de los pobladores del distrito de Tambobamba.
- Conocer la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los pobladores del distrito de Tambobamba.

4. MARCO TEORICO

4.1 Teoría de la administración pública

La teoría de la administración pública es una ciencia, con un alcance social basado en principios, asimismo, se pone énfasis en la función administrativa, donde se brindan servicios públicos satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos y lograr los fines que tiene el Estado (Galindo,2000).

4.2 Gestión pública

La gestión pública está orientada al correcto uso de los recursos que tiene el estado y la forma óptima de solucionar los problemas. Así mismo esta engloba el conjunto de operaciones y los procesos para identificar las necesidades que tiene la población (Sánchez,2021).

4.2.3 Modelos de gestión pública

El modelo de gestión permite combinar diferentes elementos para obtener resultados (Felcman,2016).

Tabla 1 . Modelos de gestión pública

| Modelo | |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Burocrático | Enfocada a aplicar las leyes a todas las personas por igual de manera racional. |
| Innovativo | Las innovación y creatividad son las que proponen nuevas soluciones, las leyes y normas interfieren a aplicarla. |
| Participativo | Se pone énfasis a la autorregulación social mas no el autoritarismo. |
| Anarquía organizada | Preferencias problemáticas, por lo que es difícil identificar las preferencias. |

Nota. Obtenido de (Felcman,2016)

4.3 Definición de servicios públicos

Según Garrido (2008) menciona que “El servicio publico es prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una administración pública y bajo un régimen jurídico especial” (p.21).

De acuerdo a Atehortua (2014) advierte que “Los servicios públicos corresponde a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna” (p.1).

Por otro lado los servicios públicos son un conjunto de bienes y actividades que mediante la administración se pueden satisfacer necesidades (Raffino,2020).

4.3.1 Servicios públicos en el Perú

Los servicios públicos en el Perú están según la Ley N°27972 Ley Orgánica de municipalidades. Como bien ya sabemos los servicios públicos son todos aquellos servicios que están a disposición de la sociedad a cambio de una compensación tarifaria justa, estos servicios tienen la finalidad de satisfacer las necesidades de la población.

4.3.2 Servicios públicos en el gobierno local

Según la Ley N° 27972 ley organica de municipalidades, los gobiernos locales representan a la adecuada prestación de los servicios públicos a nivel local mediante un desarrollo integral y armónico en su circunscripción.

Las municipalidades poseen la función de aprobar la entrega de servicios públicos.

En esta investigación se considera las siguientes dimensiones, se indica que hay más dimensiones, pero solo se toma 3 por ser las más resaltantes para esta investigación las cuales son salubridad y salud, programas sociales y seguridad ciudadana.

A. Salubridad y salud

- La salubridad y salud se relacionan en vista que las condiciones sanitarias idóneas en un determinado lugar permiten que la salud sea buena.

B. Programas sociales

- Un programa social es una iniciativa por parte del estado a través de entidades públicas con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de toda la sociedad o de un sector con ciertas necesidades que no han sido satisfechas

C. Seguridad ciudadana

- Son todas las acciones que realiza el estado en coordinación con la ciudadanía y otras organizaciones para erradicar la delincuencia.

4.4 Teoría de satisfacción

Advertido por Ponte y López (como cita Paredes y Vasquez, 2018), “En la teoría de dos factores de satisfacción mantiene que determinadas dimensiones de productos o servicios se relacionan con la satisfacción del cliente, mientras que otras opuestas se relacionan con su insatisfacción”.

4.5 Definición de satisfacción

De acuerdo a Chang (2014), afirma que “La satisfacción del cliente es influida por las características del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes y sus percepciones de equidad” (p.26).

Según Rojas (2007), “La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye en el comportamiento del consumidor” (p.44).

4.6 Métodos de medición de satisfacción

Según Soriano y Siancas (2016), muestra dos métodos de medición de la satisfacción.

A. Análisis “TOP BOX”

Son encuestas donde los participantes marcan en una casilla un número de alternativas.

B. Método SERVQUAL

Se analiza a profundidad mediante un estudio de brechas.

4.7 Grados de satisfacción

Según Yucras y Sanchez (2019) mencionan que existen tres grados de satisfacción

- a) Insatisfacción. Se da cuando no se logra satisfacer las expectativas del cliente de acuerdo a su percepción del producto o servicio recibido.
- b) Satisfacción. Se produce cuando se logra satisfacer las expectativas del cliente de acuerdo a su percepción del producto o servicio recibido.
- c) Complacencia. Es cuando el desempeño del producto o servicio brindado exceden las expectativas del cliente, lo cual logra que el cliente quede felizmente complacido con sus exigencias.

En la presente indagación, para la variable satisfacción se considera las dimensiones de expectativas, valor percibido y confianza, debido a que son las más propicias para ayudarnos a cumplir con los objetivos de la investigación.

A. Expectativas

- Las expectativas en los clientes son dinámicas de acuerdo a la situación, las expectativas se crean en la mente del consumidor a raíz de diferentes influencias (Reyes, 2014).

B. Valor percibido

- El valor percibido hace mención de aquel valor que el usuario cree que se obtiene al adquirir ya sean bienes o servicios. Así mismo existen opiniones de personas que influyen en el cliente (Arrascue y Segura, 2016).

C. Confianza

- Según Cabanillas (2015), "Se centra en la capacidad para desempeñar la atención que se promete de manera segura y precisa, respecto a la gestión de los problemas de los clientes con eficacia; tener a los clientes informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios." (p.34)

5. MÉTODOS Y MATERIALES

El enfoque utilizado será un estudio cuantitativo en donde se obtendrá la información para poder medirse y analizarse de manera objetiva, obteniendo resultados que servirán para trabajos posteriores (Talaya y Cordente, 2014).

El nivel de estudio es correlacional en vista que se pretende analizar como las variables se relacionan o no frente a los fenómenos asimismo conocer su comportamiento (Behar, 2008).

El diseño es no experimental, puesto que se presente observar el comportamiento de las variables sin manipularlas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La muestra corresponde a 371 ciudadanos del distrito de Tambobamba, El muestreo realizado es probabilístico mediante el método aleatorio simple, puesto que cumple con ser una población finita.

5.1 Técnicas de recolección de datos

Encuesta: Procedimiento mediante el cual se puede obtener datos de manera rápida.

5.2 Instrumentos

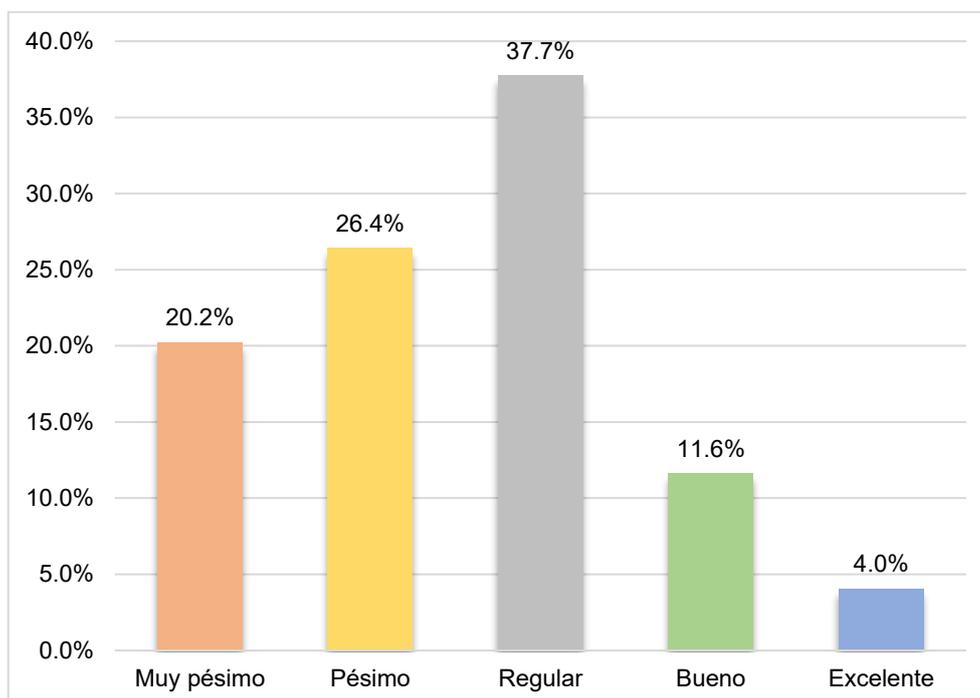
Cuestionario: Conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel.

6. RESULTADOS

Se muestran los resultados obtenidos durante el trabajo de campo.

Figura 1

Variable servicios públicos

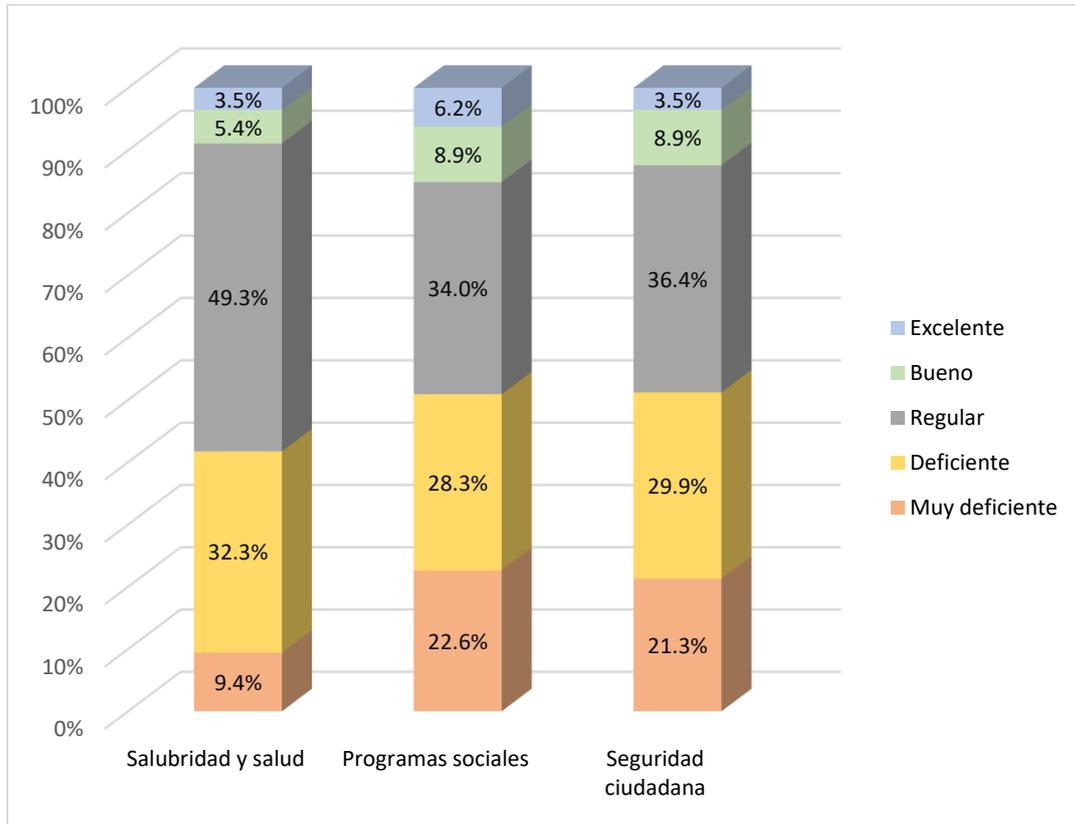


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la investigación

Dada la figura 1, con respecto a la variable servicios públicos el 37.7% de pobladores del distrito de Tambobamba consideran que los servicios públicos se desarrollan de manera regular y un 26.4% de forma pésima, ambos bloques constituyen un porcentaje mayoritario de ciudadanos insatisfechos con la función que viene desarrollando la municipalidad en el distrito, por ende, hasta la fecha no hay mejoras en la limpieza pública, recojo y disposición de los residuos. En la misma línea los servicios básicos son escasos, la falta de seguridad y el control programas sociales. En ese entender es prioridad de la municipalidad poder ofrecer espacios de áreas verdes, jardines saludables y limpios, salvaguardar la seguridad de la población y brindando una mejor calidad de vida de esta manera se generará confianza en los ciudadanos.

Figura 2

Dimensiones de la variable servicios públicos

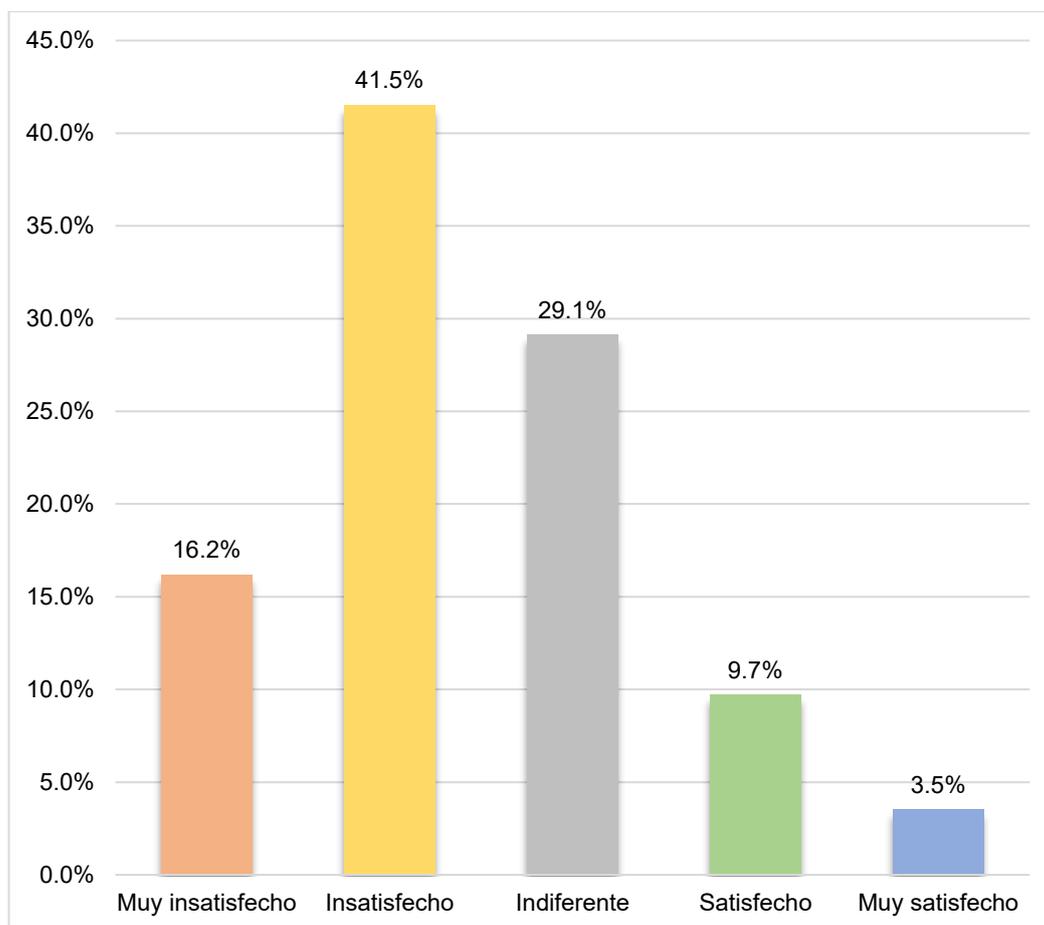


Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la investigación

De la figura 2 se observan que las dimensiones de la variable servicios públicos vienen siendo ejecutadas regularmente, el 49.3% de ciudadanos consideran que la salubridad y salud en el distrito no atiende las necesidades enfocadas a la limpieza pública, recojo de residuos sólidos, etc. Así mismo con un 34.0% se ubican los programas sociales que durante la coyuntura de la pandemia COVID 19 se notó cierto olvido por parte de las autoridades ocasionando la incomodidad en los ciudadanos. Por otro lado, el 36.4% de pobladores no están satisfechos con la seguridad ciudadana, debido a que no se cuenta con equipamientos e implementos para erradicar aquellos actos delictivos que perjudican a los ciudadanos.

Figura 3

Satisfacción del usuario

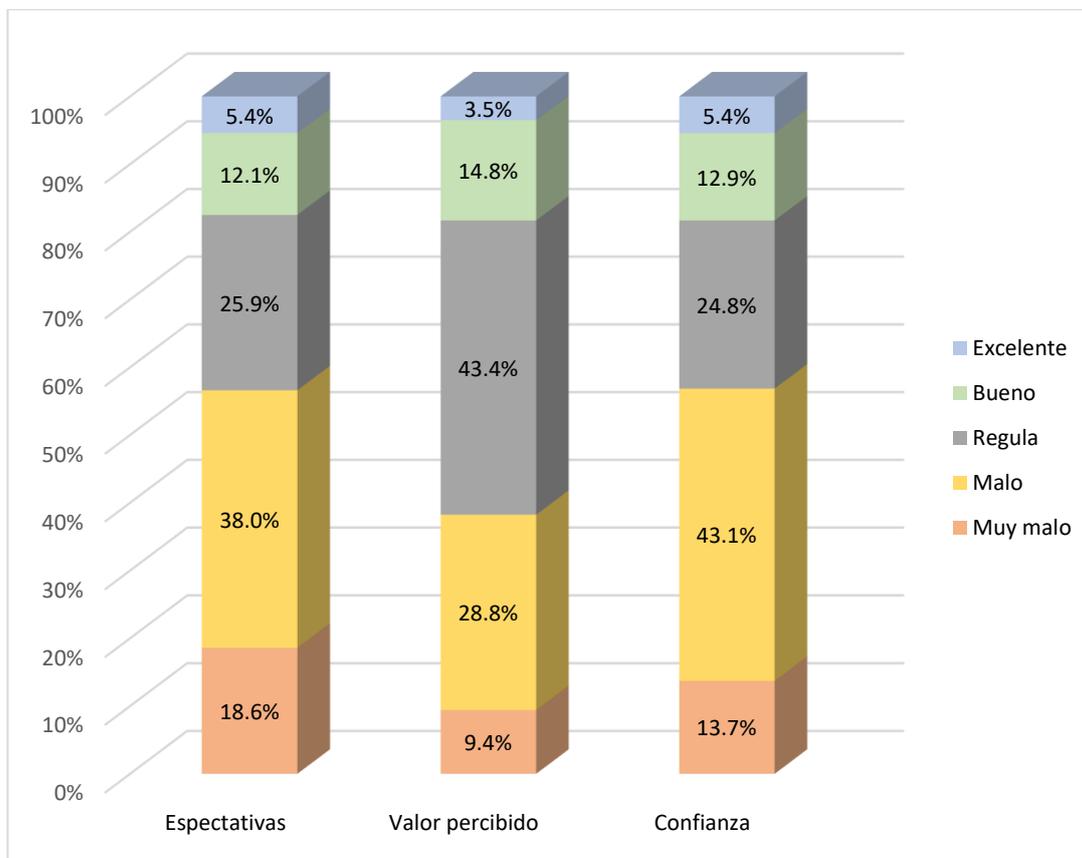


Nota. La figura muestra los porcentajes de la variable.

La figura 3, muestra los resultados que se obtuvieron de la variable satisfacción del usuario, en donde el 41.5% de pobladores se encuentran insatisfechos, con los servicios públicos que ofrece la municipalidad. Así mismo el trato que reciben los ciudadanos por parte de los servidores públicos vienen siendo desinteresados, sumados también el poco conocimiento que cuentan para ofrecer soluciones inmediatas hace que la calidad de servicio no sea adecuada. En tal sentido la sociedad edil debe tener la capacidad de planificar, organizar y ejecutar los diferentes servicios acordes a las necesidades de la población, mediante una comunicación asertiva y atención cortés.

Figura 4

Dimensiones de satisfacción del usuario



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos de la investigación

En la figura 4 se puede observar la insatisfacción por parte de los pobladores frente a los servicios públicos, como se muestran en los porcentajes; el 38.0% expectativas, un 28.8% en valor percibido y un 43.1% de confianza, estos porcentajes evidencian que los ciudadanos tienen malas experiencias del trabajo realizado por la gestión edil, puesto que muestran tratos desinteresados frente a sus problemas y quejas. Así mismo no se cuenta con una atención óptima frente a sus necesidades, no se brinda una información detallada acorde al servicio prestado y el desconocimiento para atender la petición hace que el ciudadano se sienta inseguro y generar una baja confianza frente a la municipalidad.

7. DISCUSION

En cuanto a Rocca (2016) en su investigación sobre satisfacción del usuario en el ámbito del sector público, concluye que el nivel de satisfacción de los ciudadanos se encuentra entre satisfecho y algo satisfecho por los elementos de la confiabilidad en el servicio,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Así mismo los resultados difieren con lo plasmado por Rocca, debido que el 41.5% de los pobladores se encuentran insatisfechos con los servicios públicos prestados por la entidad en curso, puesto que no cuenta con el personal calificado para ofrecer soluciones rápidas, sumado a ello el trato desinteresado y la poca empatía hacia las peticiones de los usuarios. De la misma forma la seguridad ciudadana viene siendo de manera regular con un porcentaje de 36.4%, debido a la poca inversión en recursos materiales, humanos y financieros para la capacitación y equipamiento del personal de serenazgo, por lo tanto, no se concuerda con la indagación del prosista Rocca, es así que para ofrecer un servicio de calidad con las mejores condiciones de vida se requiere trabajo, esfuerzo y compromiso de la gestión edil y población.

Así mismo Inca (2015) concluye que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mayor la satisfacción de los mismos, por otro lado, una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, en el trabajo indagado existe cierta similitud en lo versado, en donde se aprecia que el 21.0% de servicios públicos prestados por la municipalidad son pésimos, lo que causa una insatisfacción en el ciudadano con referente a lo expuesto en la ley orgánica de municipalidades, sumado a ello las respuestas ineficientes frente a las necesidades del ciudadano conllevando en un 43.1% de baja confianza. En ese sentido se concuerda de manera superficial lo mencionado por Inca, que un trato amable, cortés e interesado garantizará que se cuente con expectativas favorables de la entidad, es así que el personal tiene que interesarse sobre las inquietudes, necesidades y proveer soluciones asertivas para la población.

8. CONCLUSIONES

Los servicios públicos de la municipalidad del distrito de Tambobamba-Cotabambas, se relaciona positiva moderada. Lo que indica que los servicios públicos no son las más adecuadas, la misma que conlleva a una insatisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado, la salubridad y el valor percibido mantienen una relación baja, en donde el 32.3% de los ciudadanos consideran que los servicios de salubridad y salud son deficientes, a raíz de la mala limpieza de parques, jardines y disposición de residuos sólidos. Asimismo, el trato desinteresado y la poca comunicación por parte de la gestión edil hace que el valor percibido sea bajo.

Los programas sociales y la confianza mantienen una relación positiva moderada, donde el 34.05% de pobladores consideran correcta su aplicación. Asimismo, el 43.1% califica de manera desfavorable a raíz de ciertas acciones antiéticas que afectan a las familias, por sesgar información en la selección de los beneficiarios.

Asimismo, existe una relación positiva muy alta entre la seguridad ciudadana y las expectativas en los pobladores como se refleja en el resultado de la indagación, la seguridad ciudadana viene desarrollándose regularmente debido que no cuentan con estrategias, equipamientos, coordinaciones eficientes con la PNP, para atender a la población. Por ende, las expectativas son malas por parte de los ciudadanos en un 38.0%, al no poder erradicar la delincuencia y garantizar la tranquilidad en las calles de la ciudad.

9. REFERENCIAS

- Arrascue, J., y Segura, E. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015. In *Repositorio Institucional - USS*.
- Atehortua, C. (2014, December). *El concepto: Servicio Público*.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. 1–94.
- Cabanillas, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014*.
- Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. In *Seminars in Arthritis and Rheumatism*. [https://doi.org/10.1016/0049-0172\(91\)90045-2](https://doi.org/10.1016/0049-0172(91)90045-2)Congreso), L. N. 27972 ley O. del M. (2012). Ley N° 27972 ley Orgánica del Municipalidades. *El Peruano*, 28611(2), 1–86.
- Felcman, I. L. (2016). Nuevos modelos de gestión pública : Tecnologías de gestión , cultura organizacional y liderazgo después del " big bang paradigmático ." In *Revista Estado y Políticas Públicas* (Vol. 6).
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*.
- Garrido, F. (2008). *El concepto de servicio público en el derecho administrativo*. 232.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y*

mixta. shorturl.at/mwS39

- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. In *Universidad Nacional José María Arguedas*.
- Paredes, J., y Vasquez, M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los pobladores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín 2018*.
- Pomier, D. (2019). *Buenos servicios: demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados*.
- Raffino, M. (2020, July). *Servicio Público*.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*.
- 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. In *Universidad Nacional de La Plata*.
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. 1–85.
- Sánchez Galán, J. (2021). *Gestión pública* .
- Soriano, C., & Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. *Universidad Privada Del Norte*, 1–65.
- Talaya, Á., y Cordente, M. (2014). *Investigación de Mercados* (pp. 69–93).
- Yucas, R., y Sanchez, J. (2019). *La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario En La Municipalidad Distrital De Las Piedras, 2018*.