



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS

Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota,
año 2021.

PRESENTADO POR:

Bach. Heyner Luis Silva Tocto

ASESOR:

Docente. José Eloy Gamonal Guevara

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
POLITÓLOGO

FECHA DE SUSTENTACIÓN:

06 de septiembre de 2024

Lambayeque, 2024

**Tesis denominada “Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en la
Municipalidad de Chota, año 2021”, presentada para optar el TITULO DE
POLITÓLOGO**

por:



.....
Bach. Silva Tocto Heyner Luis
AUTOR

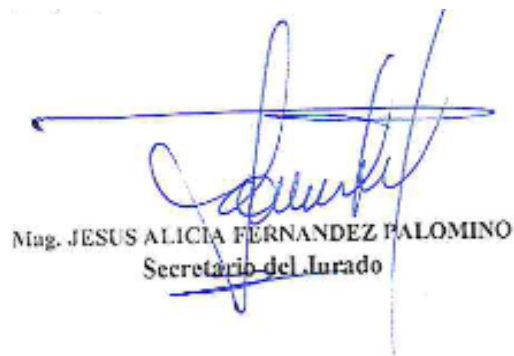


.....
Mg. Gamonal Guevara José Eloy
ASESOR

APROBADO POR



Dr. RAFAEL HERNANDEZ CANELO
Presidente del Jurado



Mag. JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO
Secretario del Jurado



Dr. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO
Vocal del Jurado.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme, cuidarme y darme la voluntad para culminar con éxito esta gran etapa, a mis amados padres Jorge e Ysabel que son mi pilar fundamental y mi motivo para luchar por mis sueños, a mis hermanos Maria Esmerita, Royser Yoel y Oimer Eli, que son mis compañeros de vida y mi soporte a lo largo de todos estos años, a mi abuelita Francisca Medina Perez en el cielo y a toda mi familia en general que de una u otra manera creyeron en mí y me apoyaron sin dudarlo, en mi corazón están y este triunfo es tanto mío como de ustedes.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por permitirme llegar hasta donde estoy con la misma fuerza y valor con el que inicié, agradezco con todo mi corazón a mis padres, por su apoyo constante, que a pesar de las dificultades nunca dejaron de creer en mi capacidad como persona y profesional, a cada uno de mis docentes, que formaron parte desde el inicio de esta larga carrera dirigida constantemente hacia una sola meta, la misma que hoy veo cumplirse, gracias por sus enseñanzas. Mi cariño sincero.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 80-2024-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGO de: Heyner Luis Silva Tocto.
Siendo las 4:00 p.m. del día viernes 6 de setiembre del 2024 se reunieron en la Sala de simulación de audiencias 1 de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: "*Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021*", designados por Resolución N° 203-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 22 de mayo del 2023, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Dr. RAFAEL HERNANDEZ CANELO.
SECRETARIO : Mag. JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO.
VOCAL : Dr. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO

La tesis fue asesorada por Mag. JOSE ELOY GAMONAL GUEVARA, nombrado por Resolución 203-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 22 de mayo del 2023.

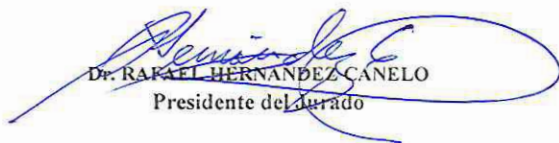
El acto de sustentación fue autorizado por Resolución 495-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 12 de agosto del 2024.

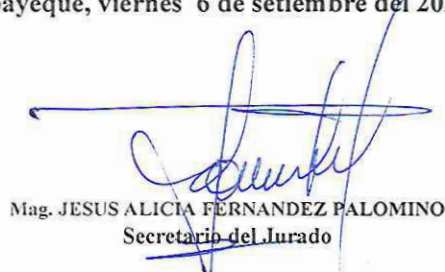
La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller Heyner Luis Silva Tocto y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: APROBADO con la nota de 17 (DIECISIETE) en la escala vigesimal, mención de BUENO.

Por lo que queda APTA para obtener el Título Profesional de POLITÓLOGO, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 17 : 00 .m., del mismo día, se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, viernes 6 de setiembre del 2024


Dr. RAFAEL HERNANDEZ CANELO
Presidente del Jurado


Mag. JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO
Secretario del Jurado

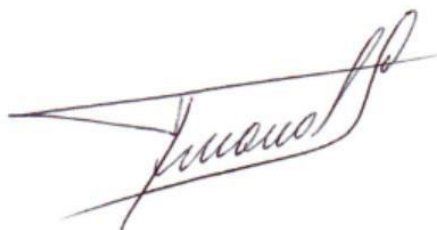

Dr. CARLOS ALBERTO SANCHEZ CORONADO
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El que suscribe, docente, Asesor de Tesis de la Bachiller **Silva Tocto Heyner Luis**, titulada ***Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021***, luego de la revisión exhaustiva del documento, constató que tiene un índice de similitud de 19% (DIECINUEVE %) verificable en el reporte de similitud del programa TURNITIN.

He analizado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. Por tanto, **la tesis cumple con todas las normas** para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 11 de julio del 2024



Docente José Eloy Gamonal Guevara
D.N.I. N° 16424601
ASESOR



HEYNER LUIS SILVA TOCTO
DNI N° 77320872
CÓDIGO: 165244 – D

Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unprg.edu.pe:8080

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

7

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.unaj.edu.pe:8080

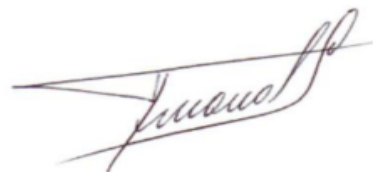
Fuente de Internet

<1%

9

core.ac.uk

Fuente de Internet



Docente José Eloy Gamonal Guevara
D.N.I. N° 16424601
ASESOR




Recibo digital


Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Luis Silva Luis Silva
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en I...
Nombre del archivo: TESIS_LUIS_SILVA_INFORME_FINAL.docx
Tamaño del archivo: 440.82K
Total páginas: 88
Total de palabras: 14,302
Total de caracteres: 77,553
Fecha de entrega: 08-jul.-2024 11:30a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2413955743



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS

Administración del SEMAPA y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota,
año 2021.

ASESOR:
Docente. José Gamonal Guevara

PRESENTADO POR:
Bach. Luis Silva

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
POLITÓLOGO

Lambayeque, 2023

1



Docente José Eloy Gamonal Guevara
D.N.I. N° 16424601
ASESOR

INDICE

Contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	4
INDICE	5
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. ASPECTOS DE LA INFORMACION.	13
1.1.Planteamiento del problema.....	14
1.2.Formulación del problema.	16
1.3.Justificación e importancia del estudio.	17
1.4.Objetivos	18
1.5. Hipótesis.....	18
1.6. Operacionalización de la variable.....	19
1.7. Población y muestra.....	20
1.7.1 Población.....	20
1.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
1.8.1. Métodos.....	21
Métodos generales.	21
Métodos específicos.	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la Investigación	24
2.2. Bases Teóricas.....	34
2.3. Definiciones Conceptuales	46
CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Objetivo específico 1: Describir teóricamente la importancia del ofrecimiento de la calidad de servicio en las entidades del sector público según la teoría de James Robinson.	49

3.2.Objetivo específico 2: Analizar la calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021.....	55
3.3.Objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2023	68
3.4.Objetivo específico 4: plan de capacitación laboral para mejorar la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021.....	79
3.5.Objetivo general: Determinar la influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021.	80
DISCUSIÓN.....	81
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1¿El personal de la institución ha cumplido con las promesas acordadas con su persona respecto a la inclusión del servicio del agua?.....	55
Tabla 2¿ El personal de la institución tiene interés en resolver dudas respecto a la inclusión del servicio del agua?.....	56
Tabla 3¿El personal de la institución tiene interés en resolver problemas administrativos respecto a la inclusión del servicio del agua?	57
Tabla 4¿Ha recibido algún tipo de información por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua?	58
Tabla 5¿Ha recibido algún tipo ayuda por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua?	59
Tabla 6¿El personal que brinda atención le solventó algunas dudas en su horario de trabajo?	60
Tabla 7¿Considera que el personal de la institución no cumple su horario laboral, y por ende no soluciona sus problemas respecto al servicio del agua?	61
Tabla 8¿Considera que el horario de atención de la institución es el adecuado?.....	62
Tabla 9¿Los trabajadores le comunican alguna noticia en un horario oportuno para resolver sus dudas?	63
Tabla 10¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para su atención, son los adecuados?	64
Tabla 11¿Los materiales de trabajo que utiliza el personal, son los adecuados para solventar sus problemas respecto al servicio del agua?	65
Tabla 12¿La infraestructura de la entidad, es segura para el usuario y por ende, es habilitada para requerir información?.....	66
Tabla 13¿Se siente satisfecho por la resolución de sus problemas por parte de la entidad?	68
Tabla 14¿Se siente satisfecho con las soluciones que le brinda los empleados de la entidad?	69
Tabla 15¿Siente que la entidad debe permanecer en el tiempo por su eficacia con los servicios que ofrece?.....	70
Tabla 16¿Considera que existe una buena calidad de servicio por parte de la institución?	71
Tabla 17 ¿Aprueba la gestión que realiza su alcalde respecto al servicio del agua?.....	72
Tabla 18¿Aprueba de manera individualizada la gestión del personal en la entidad?	73
Tabla 19¿Aprueba las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad?	74
Tabla 20¿Aprueba las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad?	75
Tabla 21¿Le da la conformidad a la gest ión que se viene realizando hasta la actualidad?	76
Tabla 22¿Le da conformidad al servicio que generan los recursos humanos en la entidad en estudio?	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1¿El personal de la institución ha cumplido con las promesas acordadas con su persona respecto a la inclusión del servicio del agua?.....	55
Figura 2¿ El personal de la institución tiene interés en resolver dudas respecto a la inclusión del servicio del agua?	56
Figura 3¿El personal de la institución tiene interés en resolver problemas administrativos respecto a la inclusión del servicio del agua?.....	57
Figura 4¿Ha recibido algún tipo de información por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua?	58
Figura 5¿Ha recibido algún tipo ayuda por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua?	59
Figura 6¿El personal que brinda atención le solventó algunas dudas en su horario de trabajo?	60
Figura 7¿Considera que el personal de la institución no cumple su horario laboral, y por ende no soluciona sus problemas respecto al servicio del agua?	61
Figura 8¿Considera que el horario de atención de la institución es el adecuado?.....	62
Figura 9¿Los trabajadores le comunican alguna noticia en un horario oportuno para resolver sus dudas?.....	63
Figura 10¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para su atención, son los adecuados?	64
Figura 11¿Los materiales de trabajo que utiliza el personal, son los adecuados para solventar sus problemas respecto al servicio del agua?	65
Figura 12¿La infraestructura de la entidad, es segura para el usuario y por ende, es habilitada para requerir información?.....	66
Figura 13¿Se siente satisfecho por la resolución de sus problemas por parte de la entidad?	68
Figura 14¿Se siente satisfecho con las soluciones que le brinda los empleados de la entidad?	69
Figura 15¿Siente que la entidad debe permanecer en el tiempo por su eficacia con los servicios que ofrece?	70
Figura 16¿Considera que existe una buena calidad de servicio por parte de la institución?.....	71
Figura 17 ¿Aprueba la gestión que realiza su alcalde respecto al servicio del agua?.....	72
Figura 18¿Aprueba de manera individualizada la gestión del personal en la entidad?	73
Figura 19¿Aprueba las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad?	74
Figura 20¿Aprueba las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad?	75
Figura 21¿Le da la conformidad a la gestión que se viene realizando hasta la actualidad?.....	76
Figura 22¿Le da conformidad al servicio que generan los recursos humanos en la entidad en estudio?	77

RESUMEN

En la presente indagación se tuvo como objetivo general determinar la influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021. Para ello se ejecutó un tipo de estudio básico, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. De la misma forma se ejecutaron dos cuestionarios allegados a las variables estudiadas, los cuales fueron respondidos por una totalidad de 198 usuarios que solicitaron servicios de la entidad en estudio. Se pudo demostrar que existe una influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021. Todo lo descrito se puede corroborar tras los hallazgos de la prueba de asociación de Spearman ($r=0.525$), calificándose como positiva y media respectivamente.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción, SEMAPA

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of SEMAPA's administration on user satisfaction in the Municipality of Chota, year 2021. For this purpose, a basic type of study was carried out, with a non-experimental design and quantitative approach. In the same way, two questionnaires related to the variables studied were carried out, which were answered by a total of 198 users who requested services from the entity under study. It was possible to demonstrate that there is an influence of SEMAPA's administration on user satisfaction in the Municipality of Chota, year 2021. Everything described can be corroborated after the findings of the Spearman's association test ($r=0.525$), qualifying as positive and medium respectively.

Key words: Administrative management, satisfaction, SEMAPA.

INTRODUCCIÓN

En la municipalidad provincial de Chota, se ofrece el Servicio de Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado hacia los ciudadanos; empero, la calidad de prestación del servicio es prácticamente deficiente según la percepción del poblador, lo cual ha causado conflictos con el gobernante tras transcurrir el año 2020 hasta la actualidad.

Por el desafío de la epidemia como se conoce, se intensificaron los problemas en dicha área de estudio, ya que las autoridades políticas como los mismos servidores públicos no han tenido un rol eficiente, la cual es una de las áreas donde más significativos en la distribución de este servicio básico elemental; así mismo, no tiene los recursos económicos para solventar dicha necesidad, por ello en la actualidad se denota que el ciudadano siente una afectación a su calidad de vida y por hoy siente una desconfianza y deslegitimidad en los actos de su representante político.

Ante lo detallado, el investigador ha tenido como propósito principal Determinar la influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021, así mismo se tuvo como objetivos específicos a) describir teóricamente la importancia del ofrecimiento de la calidad de servicio en las entidades del sector público según la teoría de James Robinson; b) analizar la calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021; c) determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021 y d) proponer un plan de capacitación laboral para mejorar la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021

En ese contexto, la tesis se consideró trabajar acorde a 4 capítulos:

En base al primer capítulo, se presentó los aspectos bases o elementos principales de la investigación.

En el segundo capítulo, se generó el desarrollo total del marco teórico correspondiente,

En el tercer capítulo se elaboró el desarrollo de los objetivos de la investigación.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presentó la discusión, conclusión y recomendaciones.

CAPÍTULO I. ASPECTOS DE LA INFORMACION.

1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

1.1. Planteamiento del problema.

En distintos estados del mundo, la calidad de prestación de servicios públicos, como el agua, desagüe, luz, etc.; ha sido un tema de interés dentro de la ciencia política y la administración, ya que se refiere a cómo la resolución de necesidades sociales por parte de las entidades gubernamentales incide en la satisfacción de los ciudadanos, esto es, si están conformes con la gestión que se realiza en su comunidad para lograr mejorar su calidad de vida.

En Chile, Lewein y Andersson (2005) indican que durante los años ochenta, se le dio autonomía a los gobiernos subnacionales con la finalidad de generar responsabilidad social y adecuado manejo de los recursos del estado, este objetivo incluía ofrecer una adecuada calidad de servicio en todos los aspectos sociales: asistencia social, infraestructura, agua, desagüe, recaudación, etc., no obstante por la falta de capacidad técnica de los gobernantes, éstas finalidades no llegan a concretarse, recibiendo en gran medida el rechazo de la población y la gran insatisfacción de aquellas poblaciones que esperan la ayuda por parte de las entidades locales.

Por otra parte, Albuja (2021) refiere que en Ecuador, el ofrecimiento de los servicios públicos son derechos que le corresponde a todo ciudadano, por lo cual se toman como categorías jurídicas, económicas y sociales, que cumplen con la función de velar por la subsistencia del ciudadano, entre ellos se refiere accesos a derechos como del agua, energía eléctrica, educación, entre otros, en

ese sentido los gobiernos subnacionales son los llamados a cumplir dicha función, sin embargo, en la coyuntura que nos encontramos, la COVID-19 ha sido un limitante, ya que distintos servidores públicos no cumplen su función a cabalidad por temas de contagio, sobre todo en los proyectos de asistencia social, muy aparte de los temas de corrupción que cada día aumentan, por lo que en conclusión, la insatisfacción del ciudadano se ve reflejada en la apatía política y la descalificación de los gobernantes.

Paredes (2020) señala que en Argentina los gobiernos locales son los responsables de la prestación, distribución e inversión de los servicios públicos a la sociedad, por lo que implicaría mejorar la calidad de vida del ciudadano en todos los sentidos, obstante, refiere que cuando la administración pública no cuenta con los recursos económicos y humanos adecuados, genera un declive social, lo que imposibilita tener a un ciudadano satisfecho y con mayor desarrollo en la vida que desarrolla.

En nuestro contexto nacional, se ha visto afectada tanto la percepción como la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que se le ofrece, criticando en todo momento a las autoridades políticas como ineficientes o personas que solamente persiguen fines privados, por ello es de vital importancia estudiar el tema descrito.

Siguiendo el orden de ideas, Herrera (2020) describe que en la municipalidad distrital de Cañete, la insatisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos que se le ofrece es alta, sin embargo para la autora, esto surge a partir de un doble efecto: por la capacidad de respuesta de las autoridades políticas en mejorar su desempeño administrativo y también por la

irresponsabilidad del ciudadano en materia tributaria, es decir, se determina que los ciudadanos también forman parte del problema, ya que parcialmente no pagan impuestos, por lo que afecta en todo momento en ofrecer servicios adecuados que surgen de esos tributos, como por ejemplo en seguridad, ornato, limpieza pública, etc.,

En el contexto local, la municipalidad provincial de Chota, ofrece el Servicio de Mantenimiento de Agua Potable y Alcantarillado hacia los ciudadanos; sin embargo, la calidad de prestación del servicio es deficiente e insatisfactorio, problemas que al transcurrir el año 2020, por el desafío de la pandemia COVID-19 se intensificaron, las autoridades políticas como los mismos servidores públicos no han tenido un rol eficiente, sobre todo en el ofrecimiento de los servicios públicos básicos como el agua, quien está a cargo del SEMAPA, la cual es una de las áreas donde verifican la distribución de este servicio básico; así mismo, no tiene los recursos económicos para solventar dicha necesidad, por ello en la actualidad se denota que el ciudadano siente una afectación a su calidad de vida y por hoy siente una desconfianza y deslegitimidad en los actos de su representante político, por lo cual el investigador, al convivir con éste problema y siendo parte de la administración pública local, ha encontrado diversos puntos de estudio que pueden ser resueltos desde el ofrecimiento de soluciones de la ciencia política.

1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera influye la administración de SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021?

1.3. Justificación e importancia del estudio.

Justificación del estudio.

La presente indagación científica se justifica por la necesidad de estudiar el nivel de insatisfacción que tiene el ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la municipalidad Provincial de Chota, la cual es una entidad donde ha tenido falencias en el tema tanto presencial y virtual en la pandemia de la COVID-19, ya que se ha evidenciado que muchos de los habitantes están inconformes respecto a la solución de las necesidades que solicitan.

Por otro lado, el autor justifica la presente investigación para generar un plan de capacitación laboral y plan estratégico de concientización ciudadana desde el aspecto de la gerencia pública, el cual permitirá que se solucionen ciertas fallas en la administración del SEMAPA de la entidad y por ende mejorar la percepción del ciudadano que tiene de los recursos humanos de la municipalidad provincial de Chota.

Importancia del estudio

La importancia del estudio científico resalta en los hallazgos y resultados a obtener, puesto que al evidenciar en qué medida influye una variable sobre otra y además de proponer soluciones a la trama descrita, se potenciará la gestión de del servicio administrativo del SEMAPA, por ende, se generaría un beneficio social y administrativo, ya que la autoridad va a generar una mayor confianza y legitimidad y el ciudadano estaría satisfecho por la resolución de sus necesidades sociales.

1.4. Objetivos

Objetivo General.

Determinar la influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021.

Objetivos Específicos.

- Describir teóricamente la importancia del ofrecimiento de la calidad de servicio en las entidades del sector público según la teoría de James Robinson.
- Analizar la calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021
- Proponer un plan de capacitación laboral para mejorar la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021

1.5. Hipótesis.

La administración del SEMAPA influye directa y significativamente en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021.

1.6. Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
ADMINISTRACIÓN DEL SEMAPA	Hecho o suceso que se presenta de forma inusitada y que requiere de toma de decisiones oportunas tras el surgimiento de posibles riesgos que atenten contra la supervivencia del individuo	Fiabilidad	Promesa de cumplimiento	Cuestionario
			Nivel de interés	
		Sensibilidad	Nivel de información	
			Disponibilidad de ayuda	
		Empatía	Atención al ciudadano	
			Horario de atención	
		Elementos Tangibles	Equipos tecnológicos	
			Materiales de servicio	
			Infraestructura	
SATISFACCIÓN SOCIAL	Suceso de inclinarse por una o varias opciones probables, lo cual representa que existen alternativas que incrementan el nivel de acción político	Expectativa	Resolución de servicios	Cuestionario
			Calidad de servicios	
		Percepción	Aprobación de la gestión	
			Conformidad de la gestión	

1.7. Población y muestra.

1.7.1 Población.

La población según Hernández, Fernández y Baptista (2016) es el conjunto de personas, casos, archivos, documentos que comparten ciertas características que se alinean entre todos, lo cual ayuda al indagador a conseguir datos relevantes para el procesamiento de su trabajo científico

En ese orden de ideas, la población del presente trabajo científico estuvo conformada por todos los ciudadanos que lograron tramitar y solicitar el acceso al agua durante el periodo 2021, lo cual corresponde a la cantidad de 389 habitantes según registro de trámite al usuario.

1.7.2 Muestra.

La muestra según Hernández (2015), es un pequeño grupo que se extrae de la población en general que el investigador cree apropiado, la cual puede ser definida de manera probabilística empleando formulas estadística para generar un mayor alcance de la investigación

n:

N: 389

Z: 1.96 $n = N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q / (N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q$

P: 0.10 **n = 198**

Q: 0.10

E: 0.05

1.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

1.8.1. Métodos.

Métodos generales.

- a) Método Inductivo: Se aplicó el método inductivo como general en la investigación, ya que el autor toma como punto de estudio un caso particular, en este contexto, fue la municipalidad provincial de Chota para llegar a posibles conclusiones generales.

Métodos específicos.

- a) Método de la observación: Se desarrolló el método de la observación en la presente investigación, ya que el investigador a la hora de aplicar el instrumento de investigación observó ciertas conductas y respuestas por parte del encuestado.
- b) Método Estadístico: Se desarrolló el método estadístico, el cual tuvo como principal finalidad recopilar todos los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, cuyos resultados fueron procesados estadísticamente, específicamente en programas como Excel y SPSS.

c) 3.2.2. Técnicas e Instrumentos de la Investigación.

Técnicas.

La técnica de investigación que se desarrolló en la presente investigación es la encuesta, la cual tuvo como finalidad recopilar los datos a través de su diseño, el cual estuvo conformado por ítems, por lo que fueron marcados en preferencia del encuestado.

Instrumentos.

El presente instrumento de investigación que se desarrolló en el estudio fue el cuestionario, el cual tuvo como objetivo medir la percepción de los ciudadanos mediante respuestas en la escala de Likert.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Sánchez (2016) en su tesis “Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales. [tesis de posgrado]. Universidad Nacional de Educación a Distancia-España.

El autor en su trabajo de indagación tiene como objetivo primordial determinar la relación entre la percepción del ciudadano sobre la prestación de los servicios públicos sociales que brindan en los gobiernos locales de Castilla-La Mancha.

Respecto al desarrollo de la parte metodológica de la investigación, se empleó un tipo de indagación descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se empleo además el método de la gestión de la calidad y la encuesta como técnica de investigación, el cual fue resuelto por los grupos de ciudadanos que solicitaron algún servicio público en las entidades locales.

Se tiene como conclusión general que se cuenta con una percepción negativa social respecto a los servicios que se ofrece en los contextos antes mencionados, así mismo se reitera que se debe tomar en cuenta la calidad de profesionales que ocupan los cargos públicos para mejorar cierto pensamiento social, así como los recortes económicos por parte del gobierno nacional, la preocupación de la demanda social, la mejora institucional de la misma entidad y la participación activa del ciudadano para crear nuevos espacios de solución al problema administrativo.

Hernández y Pérez (2018) en su trabajo “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. [Artículo Científico]. Universidad Autónoma de Sinaloa-México.

Los investigadores referenciados en su presente estudio tienen como finalidad general describir y generalizar cual es la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios públicos básicos en la municipalidad de Navolato-México.

Para cumplir dicho objetivo principal, los autores emplearon el tipo de investigación descriptiva-propositiva, así mismo ejercieron el trabajo de campo en 7 sindicadoras y una alcaldía central, aplicando un cuestionario a 1216 ciudadanos, además se buscó por medio de una entrevista a especialistas en el tema cómo lograr la satisfacción del usuario en plena crisis de la administración pública.

Se pudo determinar que los ciudadanos son elementos importantes dentro del aspecto democrático y de la gobernabilidad de un municipio, por lo cual brindar una calidad plena de servicios públicos es materia de responsabilidad en los representantes políticos, además se concluye que no existe una percepción positiva de la gestión pública a realizar, mucho menos una confianza por la gestión administrativa que se está realizando.

El aporte de la tesis presente se fundamenta en brindar ciertos aspectos teóricos como metodológicos que sirven de precedente al desarrollo de la presente investigación científica.

Cifuentes (2018) en su trabajo “Prestación de Servicios Municipales,

Aspectos administrativos y Jurídicos”. [tesis de posgrado]. Universidad Rafael Landívar-Guatemala.

El autor planteo como objetivo general en su investigación, determinar las características de la prestación de servicios públicos por parte de las municipalidades de Guatemala desde el aspecto administrativo y jurídico correspondientemente.

La metodología empleada se basó en el recojo de ciertas doctrinas políticas, jurídicas y administrativas para cumplir con el objetivo primordial, así mismo se aplicó el tipo de investigación descriptiva, de un diseño no experimental y un enfoque cualitativo. Para contar con un mejor recojo de datos se diseñó como instrumento de investigación el cuestionario.

En efecto se concluyó que la prestación de servicios públicos municipales no cuenta con una adecuada planificación acorde a las necesidades sociales que requieren diversos contextos, así mismo no existen normativas institucionales para mejorar el desempeño de las autoridades políticas, por lo que los actos de corrupción limitan la gestión administrativa, por último, no existe un funcionamiento adecuado en la parte organizacional, por lo que ocasiona una satisfacción negativa social.

El aporte del estudio citado se basa en verificar el estudio de la prestación de servicios públicos básicos desde distintas aristas, como por ejemplo del aspecto jurídico y político, lo cual alimenta el cuerpo teórico de la indagación a desarrollar.

Álvarez (2016) en su trabajo “Sistema de Gestión de Calidad y la

Satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Saquisilí. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

El presente investigador tuvo como objetivo principal en su indagación estudiar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los ciudadanos respecto a la prestación de servicios públicos básicos en la municipalidad del Cantón Saquisilí-Ecuador.

Para el logro del objetivo planteado, se desarrolló el tipo de investigación descriptiva-correlacional, de un método mixto, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Para el desarrollo del proceso de recojo de datos se aplicó una encuesta y una entrevista a diversos autores relativos al tema de estudio.

Se tuvo como principal resultado que, en la entidad antes descrita, no existe un sistema de gestión de calidad adecuada, así mismo que se relaciona de manera directa con la satisfacción del ciudadano, ya que al no tener diversos mecanismos y estructuras organizacionales que favorezcan a la administración a realizar, no se observará un ciudadano con percepción positiva de sus autoridades locales y mucho menos saciado por las necesidades que carece.

Se tiene como principal aporte, que la indagación presente ofrece panoramas teóricos significativos, específicamente los allegados a la calidad de gestión de servicio.

Pérez (2016) en su trabajo “Los Gobiernos Municipales como agentes del

desarrollo social: el caso del Asentamiento Humano o ayuntamiento de Tijuana 2014-2016”. [tesis de maestría] Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

El investigador en su presente indagación tuvo como fin principal analizar el rol de los gobiernos municipales respecto a la prestación de servicios públicos y su impacto en el desarrollo social del contexto antes mencionado durante los años 2014-2016.

En esta indagación se utilizó el método histórico, inductivo, así mismo se emplearon técnicas de investigación desde el aspecto estadístico, como la encuesta y el empleo del programa SPSS, quien sirvió para procesar los datos obtenidos de la opinión de los ciudadanos del municipio en estudio, además se procesó una entrevista con especialistas en el tema.

Se tiene como principal conclusión que el municipio no cuenta con las capacidades de respuesta para solucionar los problemas latentes en su comunidad, de la misma forma se denota una insatisfacción respecto a la implementación de los programas sociales implementados, impedimentos de recursos asignados por parte de la autoridad nacional, así como las capacidades de los recursos humanos.

Se tiene como principal aporte las teorías desarrolladas por el autor, así como el enfoque teórico de la gestión pública, donde se detalla los fundamentos o bases teóricas que servirán para la construcción del marco teórico de la presente indagación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Morales (2017) en su trabajo “La problemática de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. [tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo-Trujillo.

En la presente indagación científica, el autor referenciado tuvo enfocado en analizar el problema del ofrecimiento de la calidad de servicio en materia de atención al público y su relación con la satisfacción del ciudadano en el contexto antes mencionado durante el año 2017.

Para lograr el propósito, el investigador consideró aplicar un tipo de investigación descriptiva-explicativa, de un diseño no experimental y corte transversal, es decir, recopilar los datos en un momento determinado. A la vez desarrollo el cuestionario como instrumento de investigación, el cual fue respondido por los usuarios que realizaron un trámite documentario.

Se tuvo como principal hallazgo, que no hay una buena satisfacción del ciudadano respecto al servicio que se brinda en materia de atención al público en la entidad en estudio, lo que conlleva a decir que existe una relación inversamente proporcional, significativa y positiva de (0.324) según el método (Servqual)

Se tiene como principal aporte los enfoques teóricos relevantes en la investigación utilizados, por lo que conlleva a mejorar las bases y conceptualizaciones del tema de la administración pública, así como ser un antecedente importante dentro del esquema del marco teórico del presente estudio.

Ochoa (2018) en su trabajo “Calidad del Servicio de Atención del agua y

Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018. [tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo-Lima.

El autor referenciado, tiene como enfoque principal en su investigación relacionar la calidad de servicio en materia de atención al público con la satisfacción del usuario en la entidad local del contexto referenciado, durante el año 2018.

Para lograr la finalidad antes señalada, se tuvo como prioridad desarrollar el tipo de investigación relacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y enfoque transversal. Para el proceso y la obtención de datos de la investigación se aplicó la encuesta como técnica de indagación, así como el cuestionario como instrumento, quien fue desarrollado por 78 ciudadanos que fueron atendidos en la entidad.

Se tuvo como principal hallazgo que existe una alta correlación entre las variables de estudio, esto se determina según los resultados del coeficiente Ro Spearman, con un producto de $r=0.624$, lo que indica que, al ofrecer una mala atención en la entidad, empeorará la satisfacción del ciudadano.

Se tiene como aporte general la parte metodológica, ya que se distinguen los diversos tipos de investigación y enfoques que se plasman en la tesis, cuyas características son similares al trabajo presente, lo cual lo convierten en un antecedente metodológico para lograr el objetivo propuesto en la tesis a desarrollar.

Dios (2019) en su trabajo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de

la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019. [tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo-Lima.

En la actualidad en la municipalidad referenciada en el párrafo anterior, se evidencia la problemática de la satisfacción del ciudadano en el área de transporte urbano, por lo cual, el presente indagador tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables de estudio, así como ofrecer un panorama propuesto para solucionar la trama mencionada.

Para el desarrollo del objetivo mencionado, el indagador empleo el tipo de investigación correlacional, de un diseño hematúrico, no experimental, de enfoque cuantitativo. Para generar el desarrollo estadístico, se empleó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento, el cuestionario, quien fue resuelto por 132 usuarios externos.

Se tuvo como principales resultados que ambas variables de estudio están en una constante relación directiva y significativa, esto según los resultados de la prueba de Chi Cuadrado, con un producto de $P\text{-valor}=0,002 < 0.05$, así mismo se determina que del total de los usuarios, el 37% califica la calidad de servicio como regular, el 26% deficiente, el 24% como bueno y el 13% como excelente.

El aporte fundamental del trabajo presente se fundamenta en ofrecer los diversos marcos teóricos del autor que empleó, así como el diseño de instrumentos que serán guía en la presente indagación.

Aguirre (2016) en su trabajo “Calidad de servicio y satisfacción de los

usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional José María Arguedas-Andahuaylas.

Según el trabajo citado, la problemática se centra en el cuestionamiento sobre la prestación de servicios públicos que ofrecen las instituciones locales, lo cual ha generado una problemática a nivel social, por lo cual, el presente trabajo referenciado se enfoque en analizar la relación entre las variables descritas en el título.

Se tiene como prioridad desarrollar el tipo de investigación correlacional para llegar al desarrollo del objetivo del autor, así mismo emplear el diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Por último, emplear el cuestionario como instrumento de investigación, quien fue desarrollado por 339 usuarios que marcan las edades de 25-44 años de edad.

Se tiene como resaltante conclusión, que existe una correlación positiva, moderada según el coeficiente de Ro Spearman, según el producto de $r=0.591$, por lo cual se denota que al no existir una prestación adecuada de servicios públicos no existe una satisfacción positiva por parte de los usuarios. Finalmente se demuestra también, que los usuarios tienen ciertas cuestiones en temas de corrupción, lo cual critican duramente la gestión desarrollada por su autoridad.

El aporte de la investigación se fundamenta en ser guía metodológica de la presente tesis, sobre todo en el marco de los aspectos teóricos y éticos en el desarrollo de la tesis.

Tarazona y Morales (2016) en su trabajo “Gestión administrativa y calidad

de servicios respecto al agua en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Período 2015. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco.

La presente tesis tiene como problemática en tener una insatisfacción social por la gestión que se realiza internamente en la institución local como en la calidad de servicios que se produce, por lo cual, la presente indagación se centra en relacionar la gestión administrativa y la calidad de servicios en el contexto de estudio referenciado durante el año 2015.

Para el logro del objetivo mencionado, se empleó un estudio de análisis situacional, así mismo se aplicó el tipo de investigación descriptivo. Correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario como instrumento de indagación, quien fue desarrollado por un total de 50 ciudadanos, bajo una prueba no probabilística según el autor. Se tuvo como conclusión que existe una correlación alta entre las variables de estudio, todo ello referenciado según el coeficiente Ro Spearman, con un producto de $r=(0,732)$.

2.1.2. Antecedentes Locales.

El investigador, tras la búsqueda en los repositorios institucionales de las universidades, como fuentes confiables, no encontró trabajos previos en su tema de estudio, lo cual tiene como prioridad, ser el primer trabajo respecto a las variables en estudio desde el desarrollo de la ciencia política.

2.2. Bases Teóricas

Calidad

En palabras de Evans & W. Lindsay (2000) afirman que hablar de calidad es referirse a la confluencia de consistencia y optimización, eliminación de residuos, cumplimientos de tácticas y métodos que permitan brindar como resultado un bien o servicio apto y afable que logre generar la satisfacción de cada cliente, usuario o individuo. Pues el talento de la persona se tiende a mejorar día a día con la adquisición de nuevos conocimientos que obtiene el individuo y su vez desarrolla una mejor aptitud frente a la ejecución de las funciones que realiza.

Por otro lado, Sosa (2006) manifiesta en alusión a la calidad que esta no es considerada una cualidad que poseen los productos o servicios que se brindan. Al contrario, es una singularidad de las personas, esto debido a que se puede comprobar en distintas actividades o situaciones que, donde se encuentre unas personas desarrollando algún trabajo este lo podrá realizar de manera favorable y con calidad, ya que la gente de calidad trabaja bienes y servicios de calidad.

Calidad de Servicio

Se conoce a la calidad como el conjunto de características y elementos dentro de los cuales se encuentran las oportunidades, la amabilidad, el nivel de rapidez y eficacia con el que se realiza una entrega, precios justos acorde a lo que se brinda y libre de imperfecciones, los mismos que son valorados por cada uno de los clientes acorde al servicio que reciben, por ende, en relación al nivel de satisfacción que hayan recibido acorde a sus necesidades y

expectativas (Bateson y Hoffman, 2011).

Con lo expuesto, Gálvez (2011) define que:

Un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente...definimos la calidad de servicio cómo el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto. Los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio dependen de cómo perciben los clientes la realización del servicio. (p.42).

En ese sentido, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990) definen a la calidad de servicio como la valoración que realiza un individuo de manera universal en relación a las ventajas y supremacía que tiene un servicio, el mismo que surge del resultado de las expectativas que tiene cada consumidor y la comparación que realizan, esto en base a las expectativas de lo que esperan las empresas de los servicios que ofrecen y las percepciones que reciben del resultado brindado por su institución.

Cabe señalar que al momento de llevar a cabo la evaluación de la calidad de servicio y en la carencia de juicios de carácter objetivo es de suma importancia realizar el diagnóstico del servicio que se brinda, teniendo como punto de partida el análisis de las diferentes percepciones que tienen los clientes sobre el servicio recibido (Eiglier y Langeard, 1987).

En relación a los mencionado por los autores en párrafos anteriores podemos decir que la calidad de servicio se define como aquella extensión que existe en las diferencias entre la expectativa y el deseo que tiene el cliente sobre el servicio brindado.

Características del servicio de calidad

Aniorte (2013) plantea un conjunto de características que se deben cumplir y desarrollar para brindar un adecuado servicio de calidad, los cuales daremos a conocer a continuación:

- La primera característica es que el bien o servicio cumpla con el objetivo para el cual se estableció
- Que cumpla su función para la cual se diseñó
- Al momento de darle uso este debe ser oportuno
- Debe brindar soluciones a las necesidades requeridas.
- Asimismo, debe brindar resultados favorables tras su empleo.

Criterios de la Calidad

Existen distintas dimensiones en relación a la calidad de servicio, para ello hoy abordaremos las presentadas por Sandoval en el 2006.

Confiabilidad: Esta dimensión tiene como base el respeto que tiene la empresa u organización al cumplir con lo establecido con el cliente, de la misma manera el grado de exactitud con el que los requerimientos son cumplidos acorde al acuerdo establecido, es decir la confiabilidad se obtiene en base a cumplir con el cliente con el servicio o producto establecido (Gemechu, 2019).

Comprensión: En esta dimensión se engloba el conjunto de esfuerzos que, se realiza por parte de la organización para poder cumplir con la atención de sus clientes de forma oportuna y en tiempo requerido (Tapia, 2016).

Capacidad de respuesta: Cuando hablamos de este tipo de dimensión nos referimos a la disponibilidad con la que cuenta la empresa u organización para cumplir con el servicio prestado en el tiempo requerido por el cliente, desarrollando un trabajo vertiginoso y acorde a las demandas (Vázquez, et al., 2010).

Competencia: En esta dimensión consiste en el desarrollo de diferentes conocimientos y destrezas necesarios para cumplir con los servicios requeridos, habilidades que debe poseer todo el personal que tiene a cargo la atención al público, asimismo las capacidades que deben tener los directivos de la organización para el cumplimiento de los servicios prestados (Gutiérrez et al., 2019).

Accesibilidad: En esta dimensión se expresa la viabilidad que se tiene para el acercamiento y relaciones de las empresas con los clientes, es decir no dejar esperando a los clientes y atendiendo sus requerimientos de forma oportuna. Aquí se brinda una atención a los usuarios en el tiempo y horario establecido (Villoria, 1996).

Credibilidad: tiene como base dos componentes la honestidad y la verdad, esto con la finalidad de alcanzar la satisfacción de cada uno de sus clientes acorde a sus necesidades. En esta razón la credibilidad abarca la imagen y reputación que genera la empresa en relación al producto o servicio que ofrece.

Aquí es el usuario o cliente el que debe tener la plena seguridad de que la elección tomada fue la correcta.

Cortesía: Esta dimensión comprende la combinación de características que permitan inspirar confianza, es decir atender con amabilidad a los usuarios que acude a las entidades municipales, ya que cortesía sin eficiencia y viceversa no percibe el mismo impacto que puede tener el brindar ambas características a los usuarios (Vollmer, 1994).

Tangibilidad: Esta dimensión pone en evidencia los beneficios que brinda el producto o servicio a los clientes.

Empatía: Cuando hablamos de esta dimensión hacemos referencia al compromiso que la entidad u organización asume con el ciudadano o cliente, la empatía es el deseo que se tiene por entender las necesidades que tienen los usuarios y a la vez el brindarles una respuesta oportuna. Es decir, es la dimensión que comprende el desarrollo de un servicio a nivel individual y esperado (Živković et al., 2019).

Responsabilidad: Es servir al ciudadano de manera eficaz, un claro ejemplo de ellos es cuando los usuarios que acuden a las comunas locales no pueden comunicarse con la autoridad debido a la burocracia que existe en el sector o cuando las necesidades que tienen no son escuchadas ni atendidas, ahí donde se percibe una evasión de la responsabilidad.

Medición de la calidad de servicio.

Modelo Servqual.

El Modelo Servqual desarrollado en 1998 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es un modelo empleado para la medición de la calidad de servicio, la práctica de este requiere de la implementación de un formulario de preguntas que tiene como objetivo la recolección de percepciones y expectativas que tienen los usuarios en relación a las dimensiones brindadas.

Diversos estudios sobre el uso del modelo Servqual han demostrado su solidez en base a las respuestas que brindan al deseo de quienes lo implementaron para ser considerado un instrumento universal.

Modelo de brechas del servicio.

El modelo de Brechas de Servicio es aquel que parte de la identificación de puntos críticos, asimismo establece ciertas variantes que conllevan a resultados no previstos por los clientes, generando de esta manera perjuicio en la calidad y experiencia de los servicios que reciben.

En ese sentido Gonzales (2015) sostiene que:

“Es el modelo que, mediante la identificación de puntos críticos, establece las desviaciones que llevan a resultados no esperados por el cliente, perjudicando la calidad y experiencia del servicio. Este modelo plantea cinco brechas, una brecha relacionada con el cliente y las demás referidas a la empresa o proveedor del servicio. La brecha conocida como la

brecha del cliente, es la diferencia que se genera entre las expectativas que el cliente tiene de los servicios, fruto de las experiencias pasadas y de información recolectada, y la percepción que el servicio genera una vez ha sido comprobado y experimentado”. (p.21).

Brecha 1: Esta brecha tiene como característica el no tener claro lo que un cliente o usuario espera mediante un bien o servicio que desea obtener. Aquí la diferencia radica en las expectativas que tiene el cliente en relación al servicio y el conocimiento que tiene la empresa acorde a las expectativas de sus clientes. Señalar que son los directivos quienes tienen a cargo la comprensión de las perspectivas que tienen los clientes sobre sus servicios.

Brecha 2: la característica de esta brecha es que las empresas u organizaciones no eligen los diseños ni los estándares de calidad adecuados para la prestación de sus servicios. Esta brecha es considerada la representación física de lo que circunda al servicio. Pues, aunque los directores de las empresas puedan tener conocimiento de las expectativas que tienen sus clientes, les resulta complicado trasladarlo a para el su desarrollo dentro de la empresa, esto debido a diferentes factores que pueden influir, tales como la burocracia que se presentan en algunas instituciones, las barreras en el mercado, y los recursos para brindar calidad en el servicio que brindan.

Brecha 3: En esta brecha se evidencia que la empresa u organización tiene ya establecido los diferentes modelos y diseños para brindar calidad en el servicio que ofrecen, no obstante, presentan dificultades para cumplirlos a

cabalidad esto debido al desempeño verdadero de sus trabajadores. En este modelo de brecha es difícil sostener un grado de efectividad y eficacia en los estándares de calidad del servicio, ya que esta se encuentra sujeta al desempeño de los trabajadores de contacto.

Brecha 4: Esta brecha se caracteriza por que las promesas brindadas por las organizaciones no son las desarrolladas por el desempeño de los trabajadores. En este modelo se evidencia la diferencia que existe entre la comunicación externa que se tiene con los proveedores y la entrega del servicio que brindan. Un claro ejemplo de ello es las grandes ofertas que anuncian las empresas sobre los servicios que brindan, las cuales pueden superar las expectativas de los clientes en base a los servicios que brindan a través de su publicidad. Es decir, esta brecha se manifiesta cuando a la entrega del servicio esta no cumple las promesas que institución realizó (Kumsinda, 2016).

Satisfacción del ciudadano en la gestión pública

Satisfacción

En palabras de Mayo J y Loredó (2009) determinan que satisfacción es aquel sentimiento y respuesta de bienestar o placer que tiene el cliente ante la saciedad de sus necesidades. La satisfacción es considerada el juicio que se realiza de las características del servicio o producto que brindan, es decir la satisfacción es el efecto que tiene el cumplimiento de las expectativas acorde a las necesidades que tienen los usuarios o clientes.

Por otro lado, Kotler (2001) establece que la satisfacción es la representación de la magnitud del estado de ánimo que presenta una persona al comparar los beneficios y experiencias recibidas mediante la adquisición de su producto o servicio. Asimismo, Kotler manifiesta que posterior a la compra de un bien o servicio, los individuos experimentan uno de los tres niveles de satisfacción establecidos.

Calva (2009) sostiene que:

La satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contrario. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que no es grato, prospero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata solo de que el sujeto este complacido o contento, sino de que corresponda a necesidades de información que formaron a través de todo un proceso. (p.2)

En ese sentido la satisfacción de los clientes o usuarios que acuden al municipio local poseen un elemento que parte de las características que dispone el servicio que brindan las instituciones, las mismas que forman parte de las distintas percepciones que tiene el usuario en base a la calidad del servicio que recibe y las percepciones que tenía previamente antes de acceder al servicio es ahí que el ciudadano emite un juicio valorativo sobre el nivel de satisfacción que percibe sobre el servicio prestado.

Por otro lado, tenemos la posición que adoptan Hoffman y Bateson (2002) quienes sostienen que los beneficios que tiene la satisfacción de los usuarios son percibidos de igual manera por los miembros de la organización, en otras palabras, significa que, si los usuarios satisfechos por el servicio recibido en la entidad están dispuestos a seguir acudiendo a la comuna local por el brinde de más servicio acorde a las necesidades que tienen.

Contrariamente al caso en el que se presenta una figura de bajo nivel de satisfacción en donde este multiplica diez veces más la mala publicidad emitida por la entidad, ya que esta no puede ser revertida fácilmente en un corto plazo por la institución.

Estado-ciudadano

Estado

En la presente investigación abordaremos los diferentes aspectos vinculados con la jerarquía que determina y establece la sociedad en el estado, para ello Max Weber define que el estado es el elemento independiente el cual ejerce una verificación e inspección monopólica en relación al manejo de autoridad dentro de su jurisdicción.

Para Hall (1993) sostiene que:

“El Estado es un conglomerado de instituciones dentro de un territorio geográficamente delimitado y establecido, siendo el ente más importante debido a que controla los medios de violencia y coerción para mantener el

orden público, es por ello que monopoliza el establecimiento de normas dentro de su territorio” (p.32).

Asimismo, en palabras de Honderich (1995) señalan que, el estado tiene la capacidad y potestad de realizar las diferentes regularizaciones en relación al comportamiento y aptitudes de los ciudadanos, de igual manera toda institución ya sea esta pública o privada dentro del marco territorial.

En ese sentido los enfoques del estado mencionados anteriormente están encaminados sobre la facultad que este puede desempeñar sobre los individuos, el mismo que deriva de una disposición constitucional. la cual es concedida por cada ciudadano para que se les brinde soluciones o ayude en la resolución de necesidades que tiene la población en la que el ente local tiene que brindar los servicios necesarios dentro del contexto y acorde a la situación.

Ciudadano

Cuando hacemos referencia al ciudadano no podemos dejar de lado el concepto de ciudadanía, para lo cual existen diversas acepciones una de ellas es la que sostiene Lara en el (2010) quien define que el ciudadano es aquella persona que tiene derechos y obligaciones en base al tener una nacionalidad en un lugar determinado, acorde a las leyes del país que lo establece como ciudadano.

Por último, tenemos a Vox (2012) quien manifiesta que el ciudadano es todo habitante de un Estado que cuenta con diversos derechos sociales y

políticos los mismos que lo facultan a participar en la vida pública de un determinado país.

En ese sentido podemos decir que el ciudadano es todo usuario que acude al servicio del estado, por esa razón guarda una conexión directa con el proceder que se tiene como parte de la administración pública. En base a esa similitud se ha derivado diversos conjuntos de leyes, políticas y manuales los cuales tienen a cargo el proceso de guía para la adecuada y oportuna atención y prestación de servicios dentro de las instituciones públicas mejorando de esta manera sus procesos para el desarrollo y prestación de servicio públicos dentro de su localidad.

Calidad y satisfacción en las entidades públicas

Existen diversas posturas en base a la calidad y satisfacción de servicios en las entidades públicas para ello daremos a conocer la posición de Linares.

Linares (2014) define que:

“Los ciudadanos que acuden a los entes locales esperan recibir un servicio por parte de la institución que brinde satisfacción a sus necesidades, originando que la administración pública reformule sus estrategias y planificación, esto con la finalidad de pensar primordialmente en los ciudadanos, mediante la mejora del transcurso de desarrollo y el cumplimiento de las expectativas que se tienen de los servicios” (p.14).

Por ello, la percepción que tiene el usuario cumple un papel fundamental frente a la calidad del servicio que brindan las instituciones gubernamentales, esto debido a que, si la calidad de servicio es alta y no se presentan situaciones críticas dentro del proceso de interacción, la calidad disminuye ante los ojos del ciudadano, a pesar de haber recibido un buen servicio en otras oportunidades.

2.3. Definiciones Conceptuales

Servicios Públicos: Son el conjunto de productos que son ofrecidos por parte del estado, el cual tiene como objetivo solventar a las personas del abastecimiento de éstos mismo para su subsistencia, los cuales son: agua, luz, desagüe, programas sociales, etc.,

Satisfacción Social: Es aquel sentimiento o cierta conducta del ciudadano hacia un producto o servicio recibido por una empresa, entidad u organización, lo cual genera expectativas positivas como negativas dentro de una sociedad, así mismo es clave dentro del sector estatal para generar un nivel de gobernabilidad adecuada.

Aprobación social: Es aquella conducta o percepción positiva que tiene un ciudadano sobre el servicio que le brinda una entidad, lo cual ha generado cambios en su vida común.

Expectativa: Es aquel sentimiento de esperanza o la posibilidad de conseguir algo anhelado. Dentro del aspecto político, el ciudadano tiene una

expectativa del nivel de cumplimiento de promesas electorales para lograr cambiar su situación vulnerable actual respecto a los servicios públicos.

Elementos Tangibles: Son el conjunto de recursos materiales y no materiales que tiene una entidad para realizar una adecuada gestión para satisfacer las necesidades sociales de los ciudadanos.

Gestión municipal: Es aquella acción que realizan los servidores del estado para administrar de manera correcta los recursos del estado, en el aspecto local, para gestionar los recursos que se le brinda por parte del gobierno nacional para lograr las metas en una comunidad determinada.

CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo específico 1: Describir teóricamente la importancia del ofrecimiento de la calidad de servicio en las entidades del sector público según la teoría de James Robinson.

James Robison, autor importante dentro de las primeras conceptualizaciones de la calidad de servicio en la gestión pública, denomina el término “calidad” como nivel de aceptación y satisfacción de un servicio o producto dirigido a un usuario, estos también se les conoce como el destino para el consumo de un producto o quienes disponen de un servicio. El conocer los requerimientos que tiene el consumidor ayuda a lograr la satisfacción del mismo, es por ello su propia importancia.

Asimismo, lograr la calidad dentro de la administración pública, es un factor importante en donde no existe lugar para la improvisación, por ello se necesita un procedimiento que se relacione de manera directa con lo que el cliente busca, las estrategias y la responsabilidad de los organizadores que lo engloban. Un grupo organizado de trabajo encuentra la satisfacción y el logro de sus metas cuando el usuario se encuentra satisfecho con lo que recibe, además de un buen funcionamiento a futuro de su producto o servicio.

Durante el inicio del siglo XX fue el comienzo de la industrialización del control de calidad gubernamental en Estados Unidos, se logró un avance significativo de los sectores privados y se produjo una transición en las compañías líderes en el mercado a nivel global. Luego de esta era, los conflictos dentro de las empresas sufrieron un cambio radical que terminaron por dar lugar a una atención especializada dirigida a los usuarios. Este

resultado logro que la estructuración de las organizaciones estatales también se centre en la visión de los clientes y cambiar los recursos dentro de la organización desde la perspectiva de los trabajadores. El adaptar las estrategias para obtener una mejor calidad en los recursos paso desde el punto de vista industrial, a las organizaciones que brindar servicios y a instituciones de gestión pública.

Lograr el éxito en las peticiones del cliente es el punto del éxito en la calidad del bien o servicio que se ofrece y más aún cuando va más allá de sus expectativas. Estas se producen con relación a la expectativa y necesidad del consumidor, las vivencias pasadas si cumplieron sus requerimientos e ideales. Asimismo, para lograr el éxito del bien o servicio ofrecido debe exceder las peticiones de los clientes, para ello se deben utilizar herramientas como cuestionarios y buzón de sugerencias.

El liderazgo de la dirección en las personas es la cima de una organización que toma decisiones importantes sobre cómo la institución debe funcionar. Es crucial que estas personas estén comprometidas y respalden firmemente la implementación y el crecimiento en el desarrollo de proceso para llevar al éxito dicha organización.

La mejora continua es como un ciclo. Primero, se planea lo que se quiere lograr. Luego, se hace lo que se planificó. Después, se revisan los resultados para ver cómo salió. Si hay errores, se corrigen. Y luego, se repite el proceso

una y otra vez. La mejora nunca se detiene porque siempre hay formas de hacer las cosas mejores.

La participación del personal es todo en la organización, tanto individualmente como en equipo, deben comprometerse con la implementación y el crecimiento del sistema de gestión de la calidad. Esto significa que cada miembro del equipo juega un papel importante para que las cosas funcionen bien.

Existen otras razones por las que los servicios públicos a menudo enfrentan problemas de calidad. Uno de los factores clave es la falta de competencia en la prestación de estos servicios. Dado que el Estado tenía el monopolio sobre ellos, no había una presión real para mejorar constantemente y satisfacer las necesidades de los usuarios.

También, la falta de incentivos para el personal que trabaja en los servicios públicos puede haber contribuido a la baja calidad. En muchos casos, los empleados no estaban motivados para brindar un servicio excepcional, ya que no existía una conexión directa entre su desempeño y su remuneración o reconocimiento.

Otro factor importante es la falta de enfoque en la mejora continua. Las organizaciones y sistemas públicos a menudo carecían de una mentalidad de mejora constante en la forma en que operaban y atendían a los ciudadanos. Esto llevó a una especie de estancamiento en la calidad y la eficiencia de los servicios públicos.

Afortunadamente, en los últimos tiempos, ha habido un cambio gradual en la percepción y enfoque hacia los servicios públicos. Los gobiernos y las organizaciones gubernamentales están reconociendo cada vez más la importancia de la calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos. Se están implementando reformas, procesos de mejora y una mayor transparencia para abordar los problemas históricos y elevar los estándares de calidad en los servicios públicos.

Todo esto condujo a que la gente expresa su descontento de varias maneras, como protestas sociales, insatisfacción con los servicios públicos, falta de confianza en los políticos y descontento con el sistema económico, entre otros problemas. Estas situaciones tuvieron una pérdida de confianza en los gobiernos y afectaron la estabilidad de la gobernabilidad democrática del país.

En esta situación el gobierno central, con anterioridad solo brindó servicios a nivel público, cambió su enfoque y se centró más en satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Para conseguir el objetivo, se aprobaron leyes que posteriormente siguieron, incentivaron y obligaron a las entidades estatales a ofrecer servicios públicos de alta calidad. Estos cambios reflejan un esfuerzo por restaurar la confianza en el gobierno y mejorar el nexo entre el Estado y los ciudadanos al brindar servicios que cumplen con sus expectativas y necesidades.

La ley determinó varios puntos clave. Uno de ellos es que su enfoque es "Mejorar la calidad de los bienes y servicios, contribuyendo a reducir las

diferencias". Esto significa que las acciones de las entidades gubernamentales deben estar orientadas a brindar servicios en buenas condiciones. Estos servicios deben tener un aporte con beneficios para la sociedad, mejorar su forma de vivir y confort. Ejemplos de esto son los documentos importantes como el Certificado de Antecedentes Policiales digitalizados, las copias de acta de matrimonio certificadas y partidas de nacimiento emitidas por RENIEC, y los Centros de Mejor Atención al Ciudadano, que generan un beneficio en la disminución de tiempo y dinero para la población.

La visión central de esta política es lograr que el Estado se modernice y se ponga al servicio de las personas, con un enfoque en mejorar los servicios públicos y la atención a la ciudadanía, todo ello manteniendo altos estándares de calidad. Para lograr esto, se propone que el propósito fundamental de la gestión pública sea servir a los ciudadanos.

Para lograr el fin primordial de esta política, que es modernizar la gestión pública para mejorar el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo del país, se fundamenta cinco pilares fundamentales. Las entidades deben garantizar que los bienes y servicios que garanticen a la ciudadanía estén definidos de manera clara y acorde a su propósito como entidad pública, como se establece en las leyes de creación. Esto debe estar vinculado a un presupuesto que permita cumplir los objetivos con eficacia.

Además, el Estado debe hacer una nueva organización y, en algunos casos, industrializar sus procesos para producir productos y servicios de manera

competente. Para lograr esto, es esencial contar recursos humanos que esté enfocado en servir a la ciudadanía. También es importante implementar un sistema de información efectivo que permita el monitoreo y la corrección necesaria para evaluar la evolución de los servicios públicos en la población.

Con la aceptación de canales para mejorar la atención al ciudadano y normas técnicas para gestionar la calidad del servicio en las entidades públicas, el Estado ha generado una vía para brindar servicios de alta calidad. Esto comienza con una valoración de las empresas, incluyendo todas las personas involucradas en la prestación de servicios públicos.

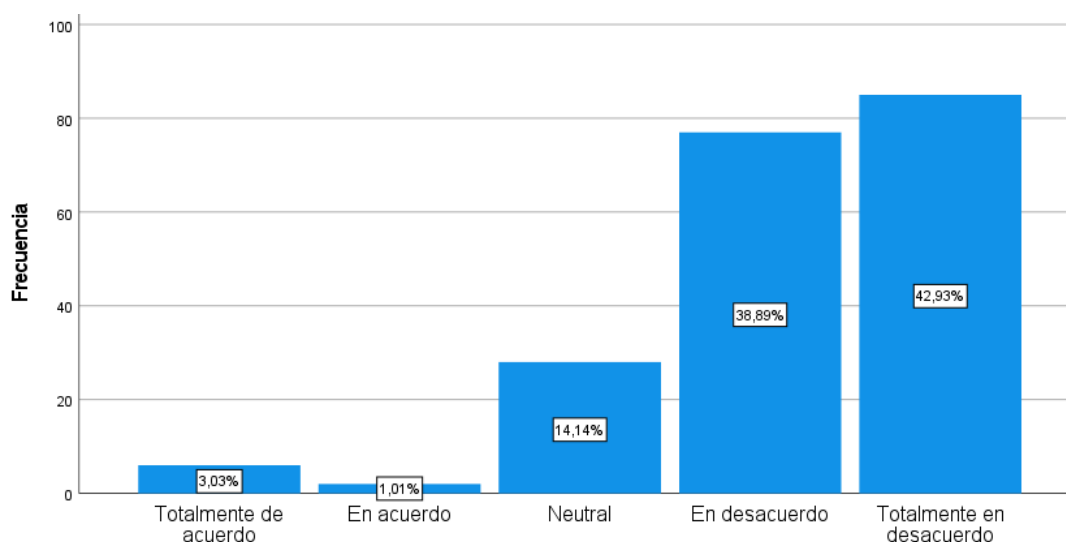
En conclusión, en Perú se ha comenzado a producir productos y servicios con calidad, y es primordial seguir el camino de transformación social, asimismo será dar una transición en los trabajadores del sector industrial los cuales estarán comprometidos con realizar un desempeño de excelencia.

Objetivo específico 2: Analizar la calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021.

Tabla 1

¿El personal de la institución ha cumplido con las promesas acordadas con su persona respecto a la inclusión del servicio del agua?

	N	%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
De acuerdo	2	1,0%
Neutral	28	14,1%
En desacuerdo	77	38,9%
Totalmente en desacuerdo	85	42,9%
Total	198	100.00%



Interpretación:

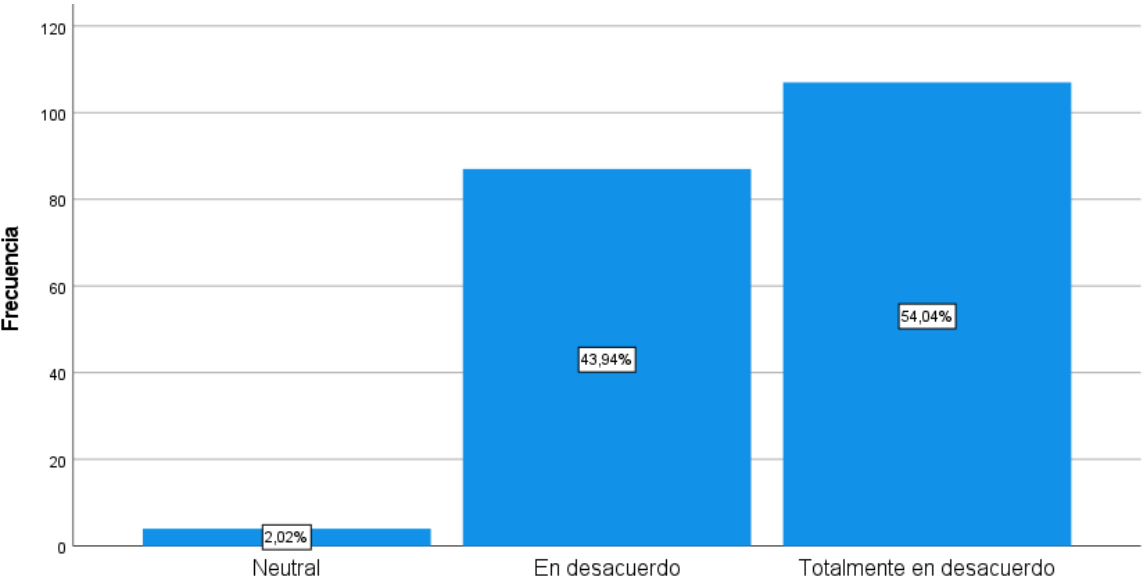
De la tabulación e ilustración 1, se determina que, del total de encuestados, el 42.9% está totalmente en desacuerdo que el personal de la institución ha cumplido con las promesas acordadas con su persona respecto a la inclusión del servicio del agua. Seguido de un 38.9% indica estar en desacuerdo, mientras que el 14.1% es neutral frente a la

interrogante. En contraste un 3% está totalmente de acuerdo y finalmente el 1% de acuerdo.

Tabla 2.

¿El personal de la institución tiene interés en resolver dudas respecto a la inclusión del servicio del agua?

	N	%
Neutral	4	2,0%
En desacuerdo	87	43,9%
Totalmente en desacuerdo	107	54,0%
Total	198	100.00%

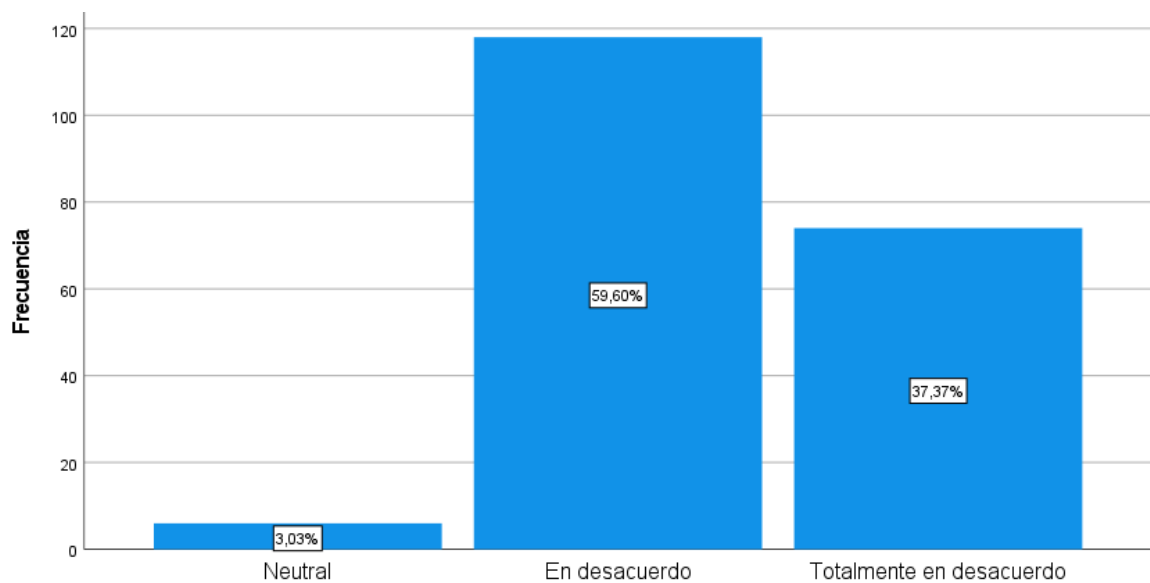


Interpretación: En la tabulación e ilustración 2, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 54% indica estar totalmente en desacuerdo que el personal de la institución tiene interés en resolver dudas respecto a la inclusión del servicio del agua, seguido de un 43.9% en desacuerdo y por último el 2% especifica ser neutral frente a la interrogante.

Tabla 3

¿El personal de la institución tiene interés en resolver problemas administrativos respecto a la inclusión del servicio del agua?

	N	%
Neutral	6	3,0%
En desacuerdo	118	59,6%
Totalmente en desacuerdo	74	37,4%
Total	198	100.00%

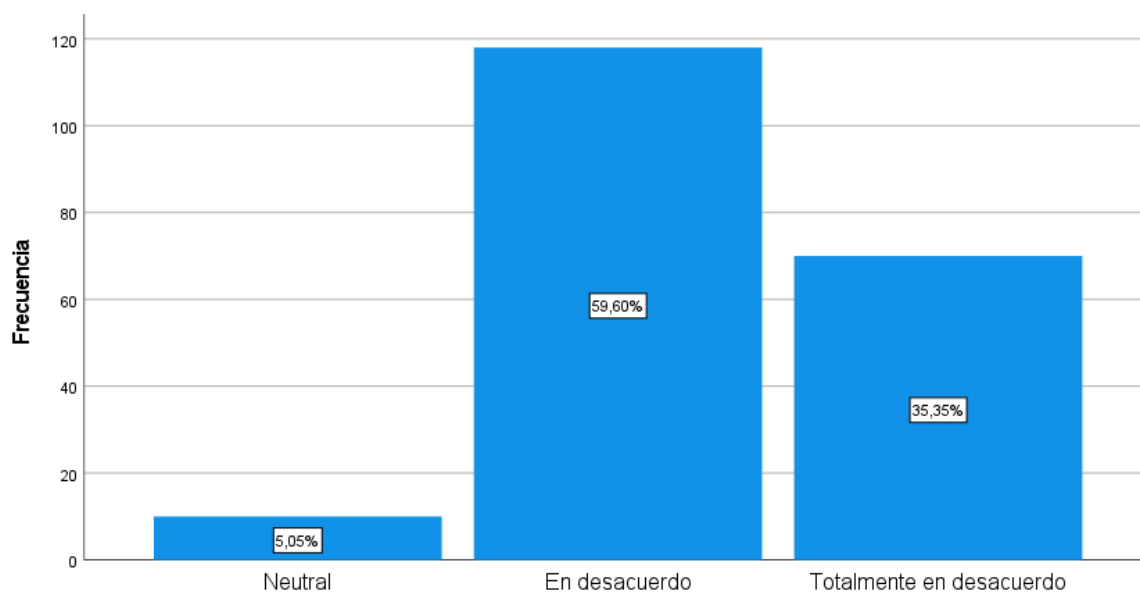


Interpretación: En la tabulación e ilustración 3, se precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 59.6% refiere estar en desacuerdo que el personal de la institución tiene interés en resolver problemas administrativos respecto a la inclusión del servicio del agua, de igual manera el 37.4% totalmente en desacuerdo y por último el 3% es neutral ante la pregunta de investigación.

Tabla 4

¿Ha recibido algún tipo de información por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua?

	N	%
Neutral	10	5,1%
En desacuerdo	118	59,6%
Totalmente en desacuerdo	70	35,4%
Total	198	100.00%

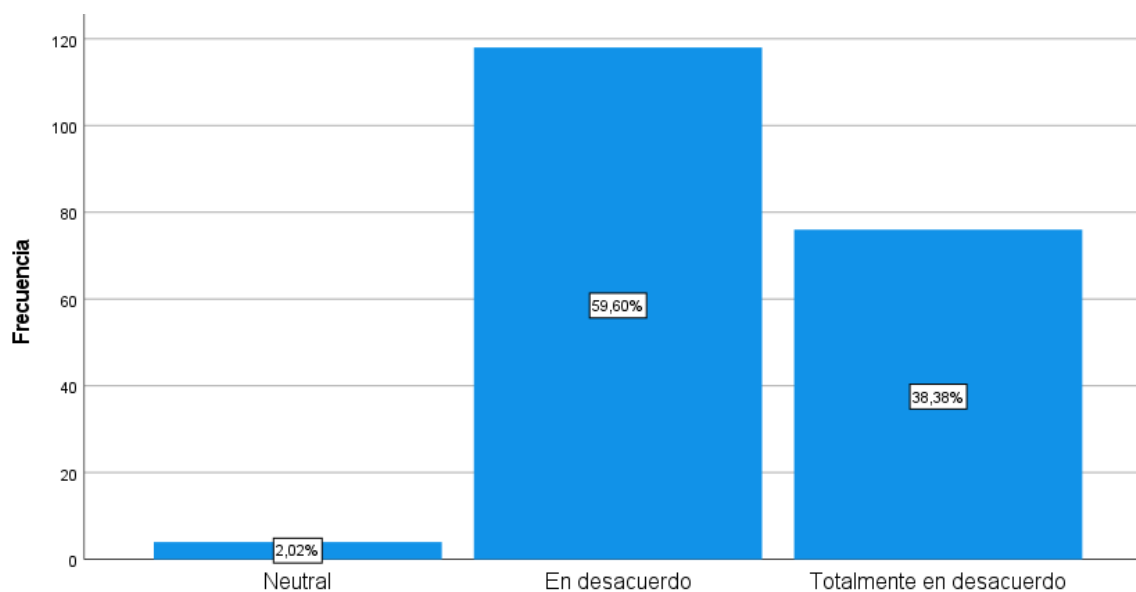


Interpretación: En la tabulación e ilustración 4, señala que, del total de ciudadanos encuestados, un 59.6% se encuentra en desacuerdo que ha recibido algún tipo de información por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua, seguido de un 35.4% totalmente en desacuerdo y finalmente el 5.1% se mantiene neutral ante la cuestión.

Tabla 5

¿Ha recibido algún tipo ayuda por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua?

	N	%
Neutral	4	2,0%
En desacuerdo	118	59,6%
Totalmente en desacuerdo	76	38,4%
Total	198	100.00%

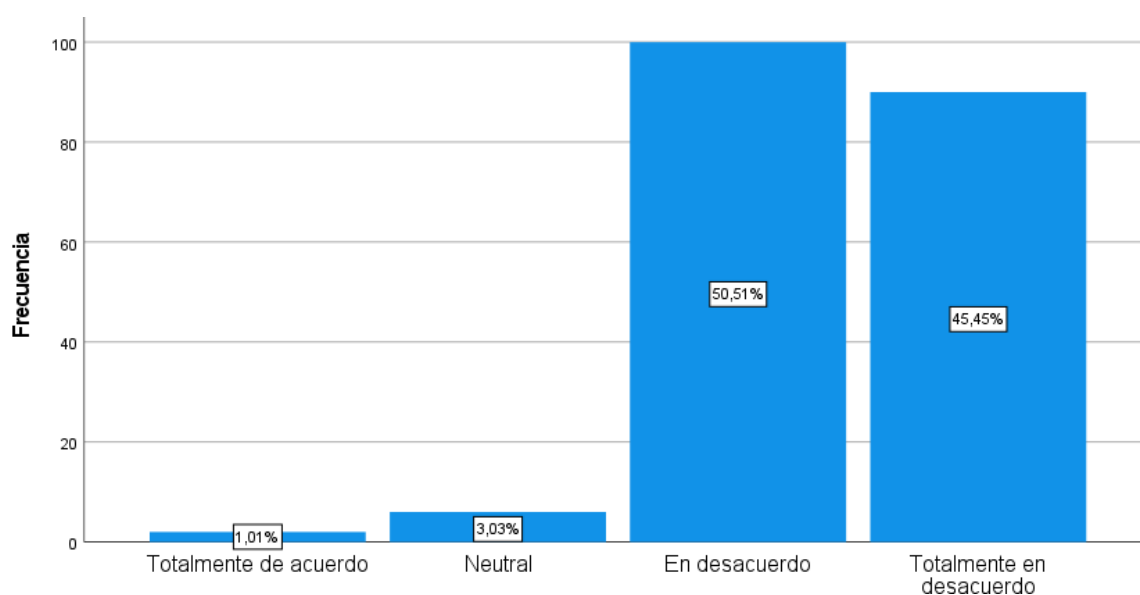


Interpretación: En la tabulación e ilustración 5, determina que, del total de encuestados, un 59.6% se encuentra en desacuerdo que ha recibido algún tipo ayuda por parte de la institución para saber cómo incluir a su persona en el servicio del agua, consecutivo de un 38.4% totalmente en desacuerdo y por último un 2% es neutral frente a la interrogante.

Tabla 6

¿El personal que brinda atención le solventó algunas dudas en su horario de trabajo?

	N	%
Totalmente de acuerdo	2	1,0%
Neutral	6	3,0%
En desacuerdo	100	50,5%
Totalmente en desacuerdo	90	45,5%
Total	198	100.00%

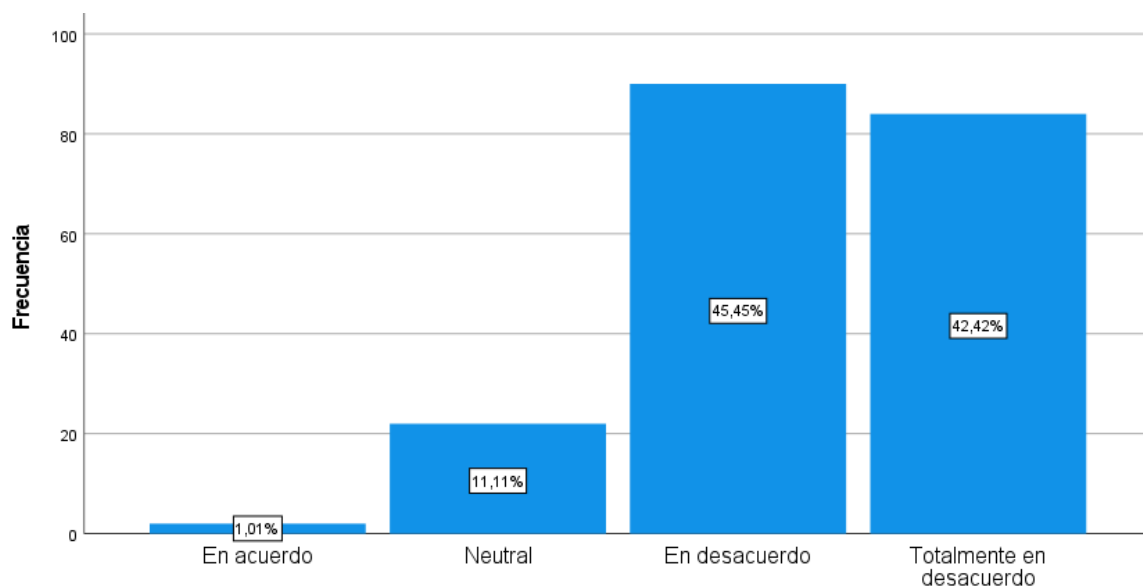


Interpretación: En la tabulación e ilustración 6, establece que, del total de encuestados, un 50.5% se encuentra en desacuerdo que el personal que brinda atención le solventó algunas dudas en su horario de trabajo, seguido de un 45.5% totalmente en desacuerdo, el 3% neutral y por el contrario el 1% totalmente de acuerdo.

Tabla 7

¿Considera que el personal de la institución no cumple su horario laboral, y por ende no soluciona sus problemas respecto al servicio del agua?

	N	%
De acuerdo	2	1,0%
Neutral	22	11,1%
En desacuerdo	90	45,5%
Totalmente en desacuerdo	84	42,4%
Total	198	100.00%

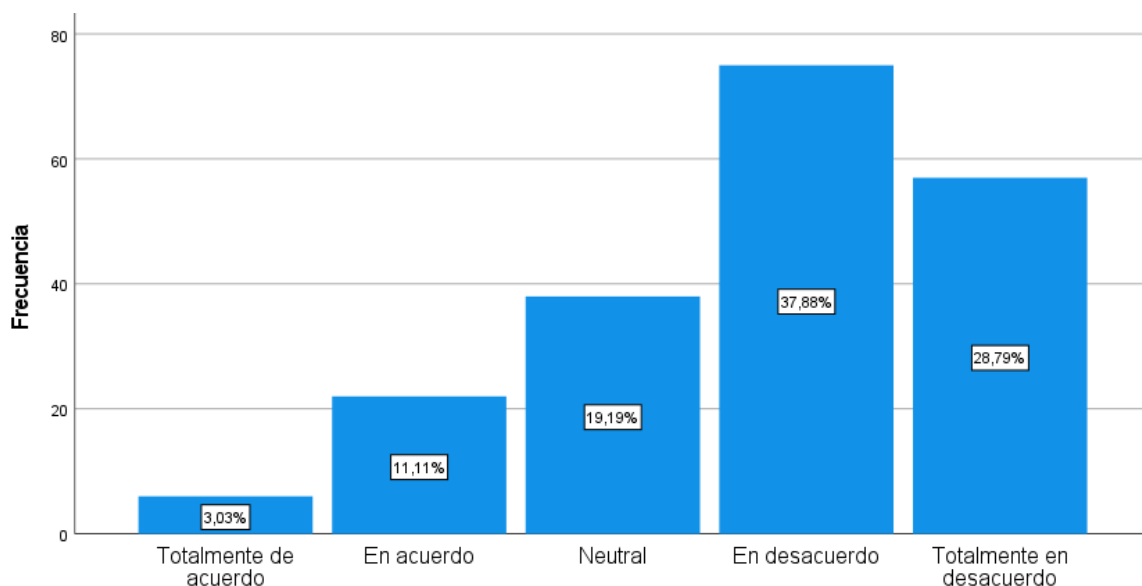


Interpretación: En la tabulación e ilustración 7, determina que, del total de encuestados, un 45.5% se encuentra en desacuerdo que el personal de la institución no cumple su horario laboral, y por ende no soluciona sus problemas respecto al servicio del agua, el 42.4% totalmente en desacuerdo, el 11.1% es neutral, mientras que un 1% se encuentra de acuerdo con la pregunta.

Tabla 8

¿Considera que el horario de atención de la institución es el adecuado?

	N	%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
De acuerdo	22	11,1%
Neutral	38	19,2%
En desacuerdo	75	37,9%
Totalmente en desacuerdo	57	28,8%
Total	198	100.00%

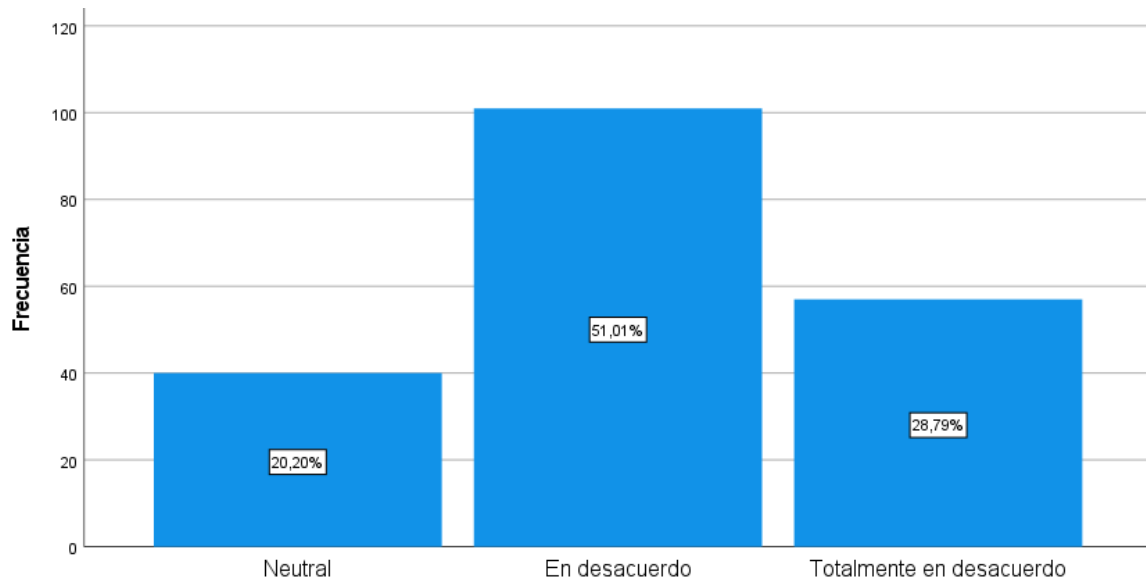


Interpretación: En la tabulación e ilustración 8, indica que, del total de encuestados, un 37.9% se encuentra en desacuerdo que el horario de atención de la institución es el adecuado, seguido de un 28.8 totalmente en desacuerdo, mientras que un 19.2% es neutral, por el contrario, el 11.1% se encuentra de acuerdo y un 3% totalmente de acuerdo con la interrogante.

Tabla 9

¿Los trabajadores le comunican alguna noticia en un horario oportuno para resolver sus dudas?

	N	%
Neutral	40	20,2%
En desacuerdo	101	51,0%
Totalmente en desacuerdo	57	28,8%
Total	198	100.00%

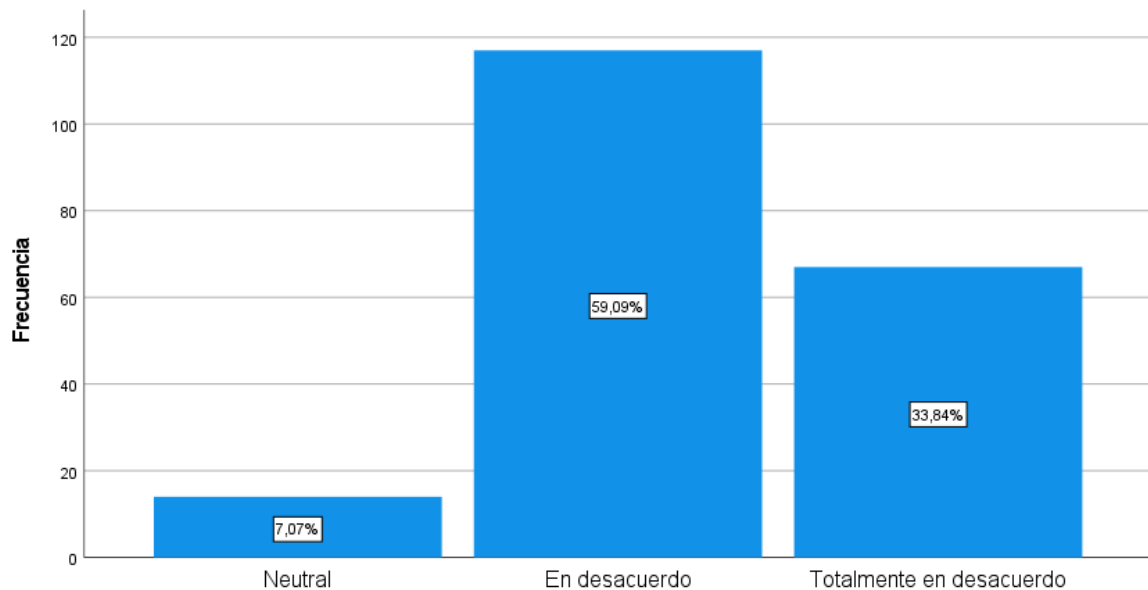


Interpretación: En la tabulación e ilustración 9, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 51% indica estar en desacuerdo que los trabajadores le comunican alguna noticia en un horario oportuno para resolver sus dudas, el 28.8% refiere estar en desacuerdo por último el 20.2% especifica ser neutral ante la pregunta.

Tabla 10

¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para su atención, son los adecuados?

	N	%
Neutral	14	7,1%
En desacuerdo	117	59,1%
Totalmente en desacuerdo	67	33,8%
Total	198	100.00%

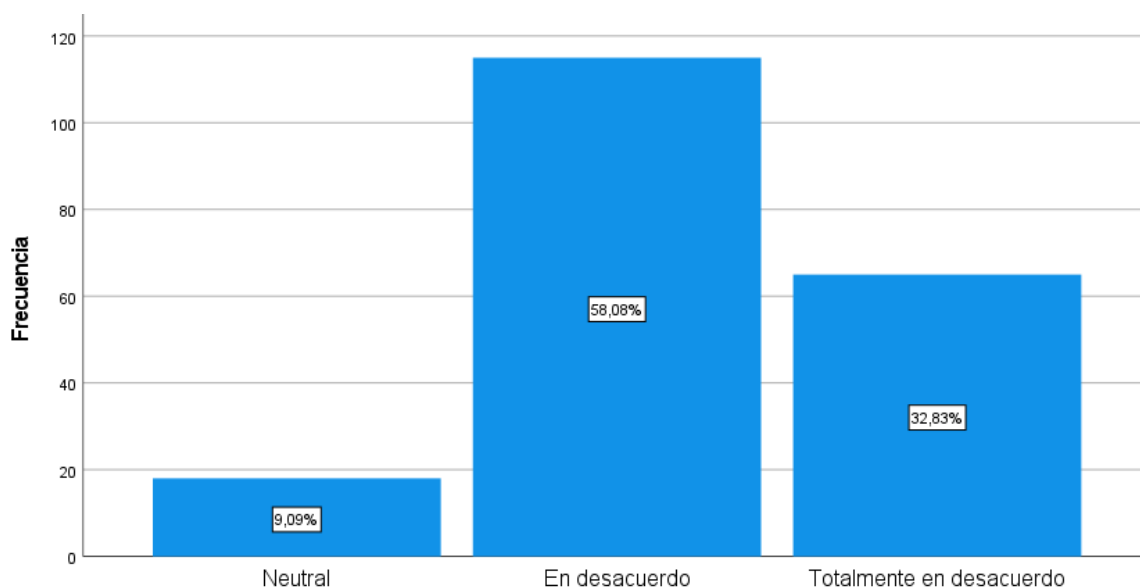


Interpretación: En la tabulación e ilustración 10, señala que, del total de ciudadanos encuestados, un 59.1% indica estar en desacuerdo que Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para su atención, son los adecuados, seguido de un 33.8% totalmente en desacuerdo y finalmente el 7.1% se mantiene neutral.

Tabla 11

¿Los materiales de trabajo que utiliza el personal, son los adecuados para solventar sus problemas respecto al servicio del agua?

	N	%
Neutral	18	9,1%
En desacuerdo	115	58,1%
Totalmente en desacuerdo	65	32,8%
Total	198	100.00%

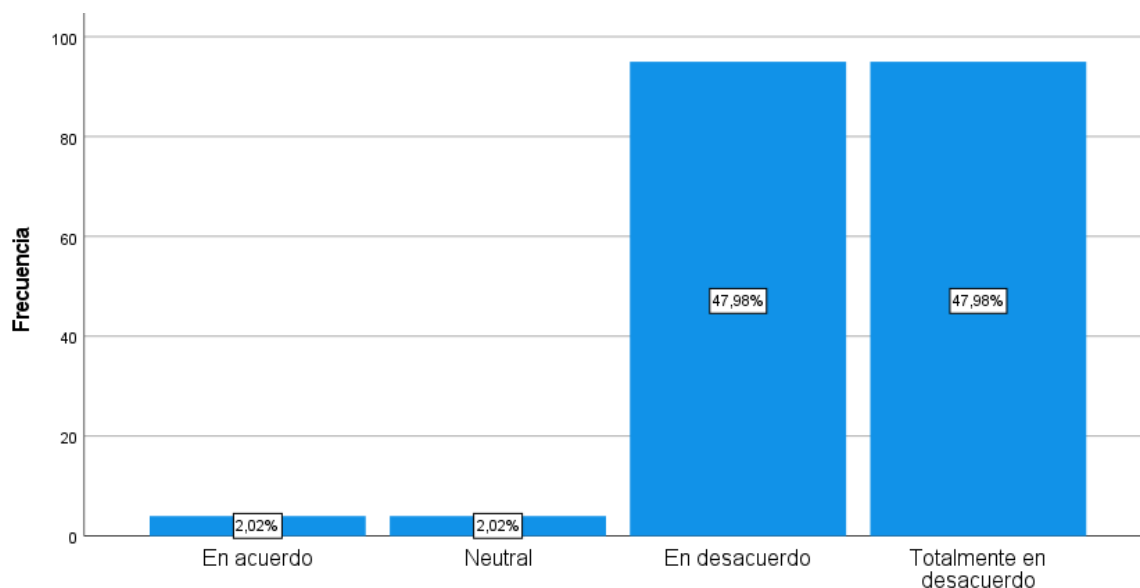


Interpretación: En la tabulación e ilustración 11, se precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 58.1% indica estar en desacuerdo que los materiales de trabajo que utiliza el personal, son los adecuados para solventar sus problemas respecto al servicio del agua, seguido de un 32.8% totalmente en desacuerdo y por ultimo el 9.1% que sostiene mantenerse neutral frente a la interrogante.

Tabla 12

¿La infraestructura de la entidad, es segura para el usuario y, por ende, es habilitada para requerir información?

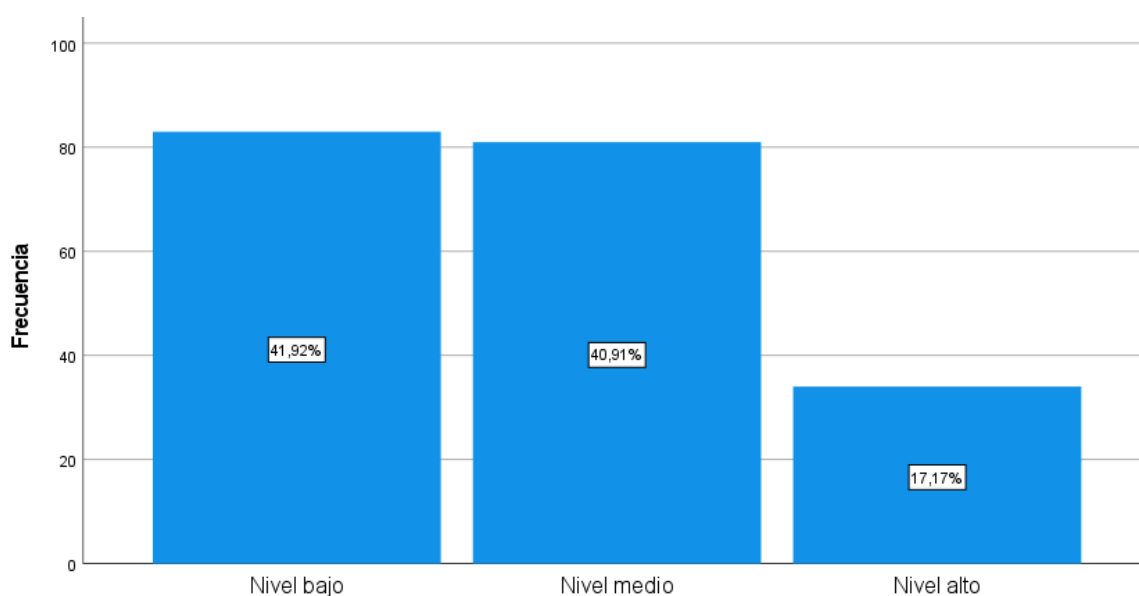
	N	%
De acuerdo	4	2,0%
Neutral	4	2,0%
En desacuerdo	95	48,0%
Totalmente en desacuerdo	95	48,0%
Total	198	100.00%



Interpretación: En la tabulación e ilustración 12, señala que, del total de encuestados, un 48% indica estar en desacuerdo que la infraestructura de la entidad, es segura para el usuario y, por ende, es habilitada para requerir información, de igual manera un 48% totalmente en desacuerdo, mientras que un 2% se mantiene neutral y de acuerdo respectivamente.

Nivel de calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	83	41,9
	Nivel medio	81	40,9
	Nivel alto	34	17,2
	Total	198	100,0



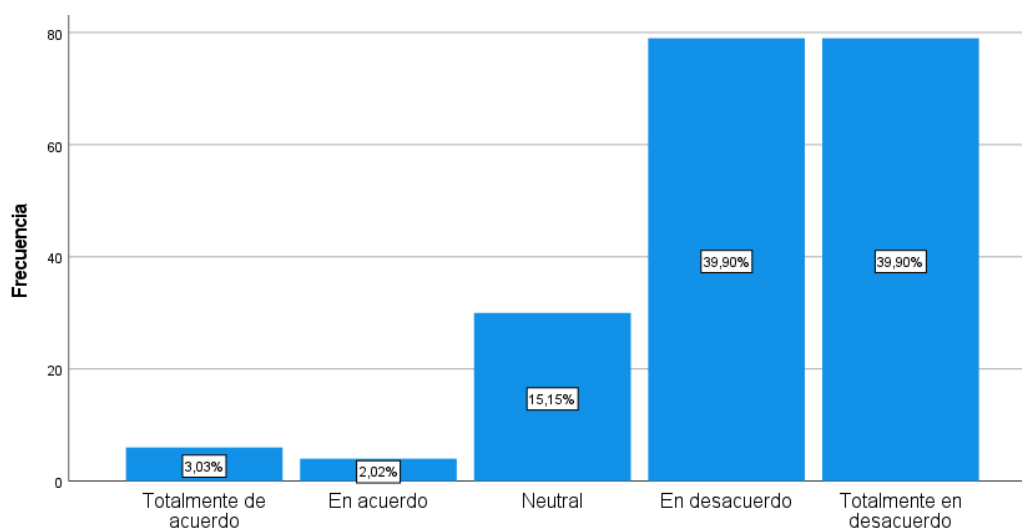
Interpretación: En la tabulación e ilustración 13, señala que, del total de encuestados, un 42% indica que el nivel de calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA es bajo, de la misma forma un 41% refiere que esta en un nivel medio, finalmente un 17% refiere que está alto respectivamente.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021

Tabla 13

¿Se siente satisfecho por la resolución de sus problemas por parte de la entidad?

	N	%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
De acuerdo	4	2,0%
Neutral	30	15,2%
En desacuerdo	79	39,9%
Totalmente en desacuerdo	79	39,9%
Total	198	100.00%

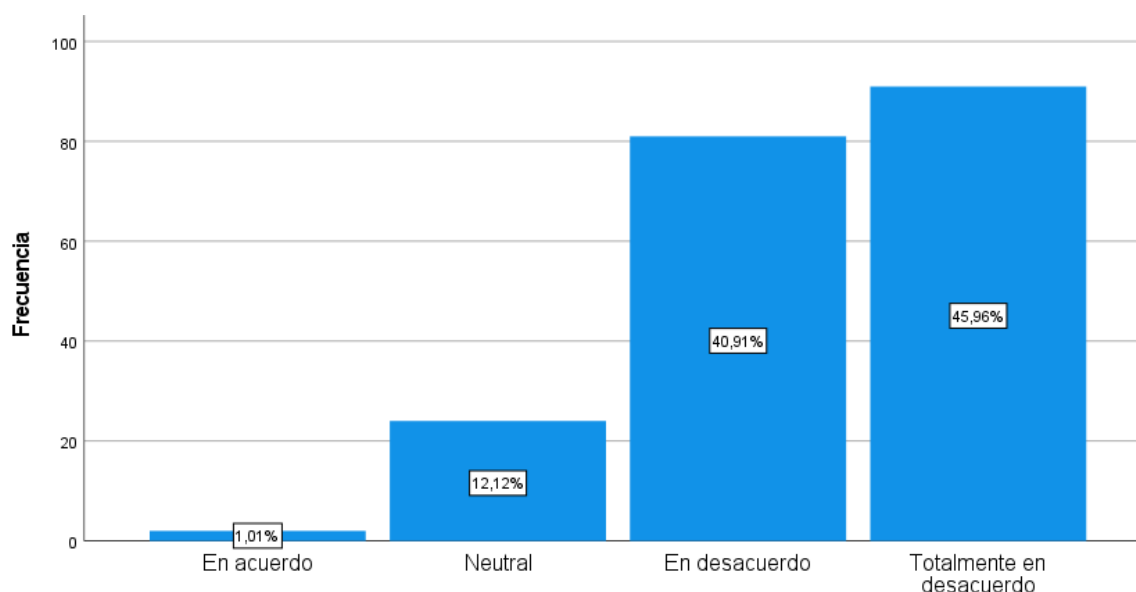


Interpretación: En la tabulación e ilustración 13, se determina que, del total de encuestados, el 39.9% se encuentra totalmente en desacuerdo de sentirse satisfecho por la resolución de sus problemas por parte de la entidad no respondió respecto a la interrogante en estudio. De la misma forma un 39.9% indica estar en desacuerdo, mientras que el 15.2 neutral y por el contrario el 3% sostiene estar totalmente de acuerdo.

Tabla 14

¿Se siente satisfecho con las soluciones que le brinda los empleados de la entidad?

	N	%
De acuerdo	2	1,0%
Neutral	24	12,1%
En desacuerdo	81	40,9%
Totalmente en desacuerdo	91	46,0%
Total	198	100.00%

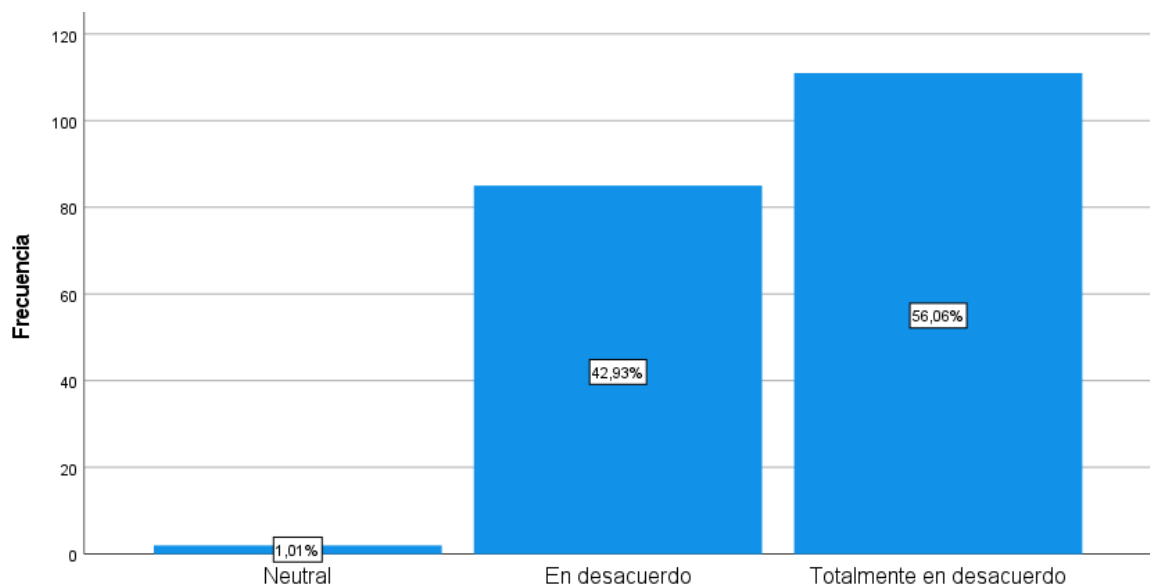


Interpretación: En la tabulación e ilustración 14, precisa que, del total de encuestados, un 46% indica estar totalmente en desacuerdo que se siente satisfecho con las soluciones que le brinda los empleados de la entidad, seguido de un 40.9% en desacuerdo, mientras que un 12.1% es neutral y un 1% indica estar de acuerdo con la interrogante.

Tabla 15

¿Siente que la entidad debe permanecer en el tiempo por su eficacia con los servicios que ofrece?

	N	%
Neutral	2	1,0%
En desacuerdo	85	42,9%
Totalmente en desacuerdo	111	56,1%
Total	198	100.00%

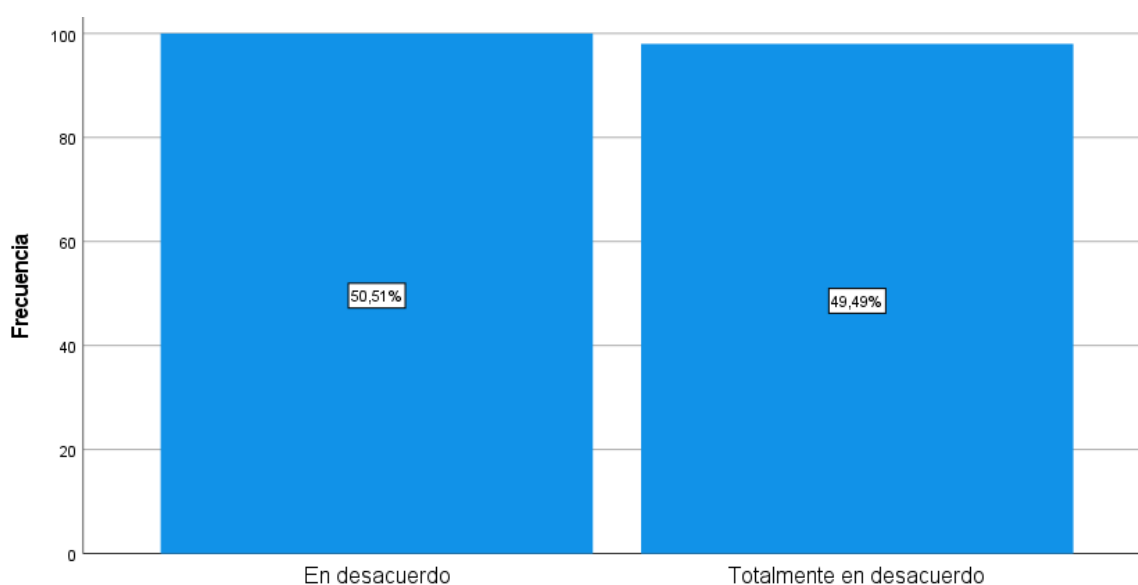


Interpretación: En la tabulación e ilustración 15, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 56.1% se encuentra totalmente de desacuerdo que siente que la entidad debe permanecer en el tiempo por su eficacia con los servicios que ofrece, seguido de un 42.9% en desacuerdo y finalmente el 1% es neutral.

Tabla 16

¿Considera que existe una buena calidad de servicio por parte de la institución?

	N	%
En desacuerdo	100	50,5%
Totalmente en desacuerdo	98	49,5%
Total	198	100.00%

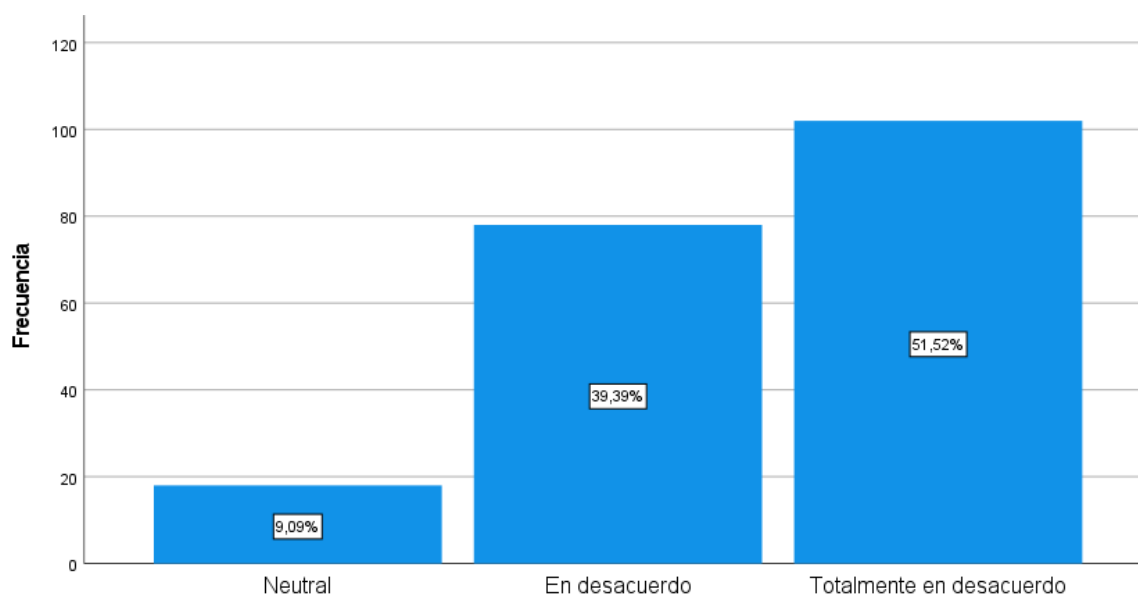


Interpretación: En la tabulación e ilustración 16, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 50.5% se encuentra en desacuerdo que que existe una buena calidad de servicio por parte de la institución y el 49.5% restante afirma estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 17

¿Aprueba la gestión que realiza su alcalde respecto al servicio del agua?

	N	%
Neutral	18	9,1%
En desacuerdo	78	39,4%
Totalmente en desacuerdo	102	51,5%
Total	198	100.00%

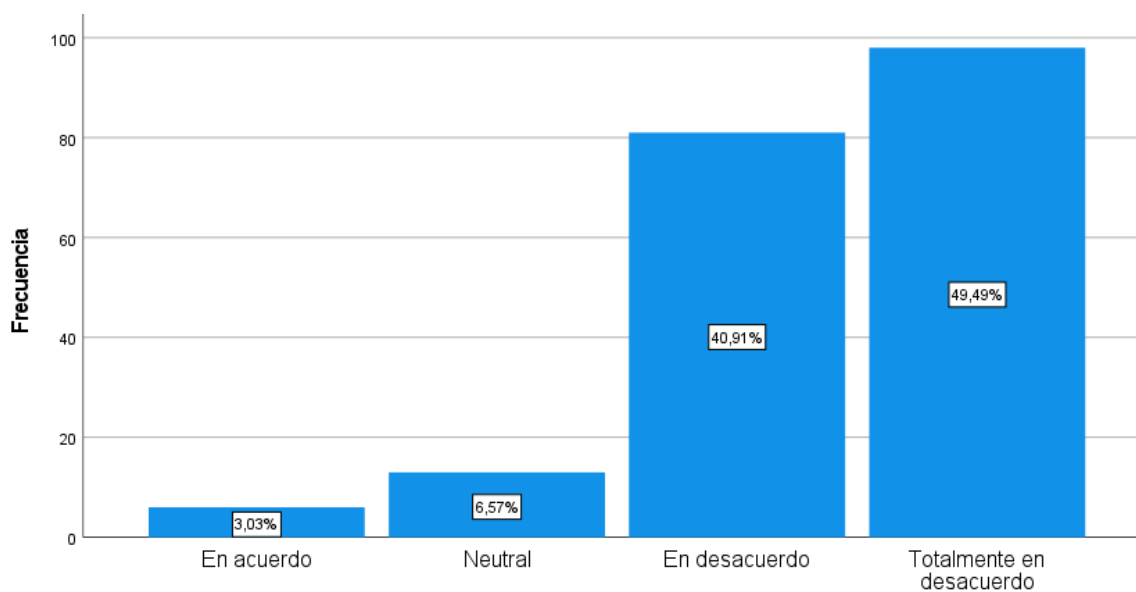


Interpretación: En la tabulación e ilustración 17, determina del total de ciudadanos encuestados, el 51.5% se encuentra totalmente de desacuerdo de aprobar la gestión que realiza su alcalde respecto al servicio del agua, seguido de un 39.4% en desacuerdo y finalmente el 9.1% es neutral.

Tabla 18

¿Aprueba de manera individualizada la gestión del personal en la entidad?

	N	%
De acuerdo	6	3,0%
Neutral	13	6,6%
En desacuerdo	81	40,9%
Totalmente en desacuerdo	98	49,5%
Total	198	100.00%

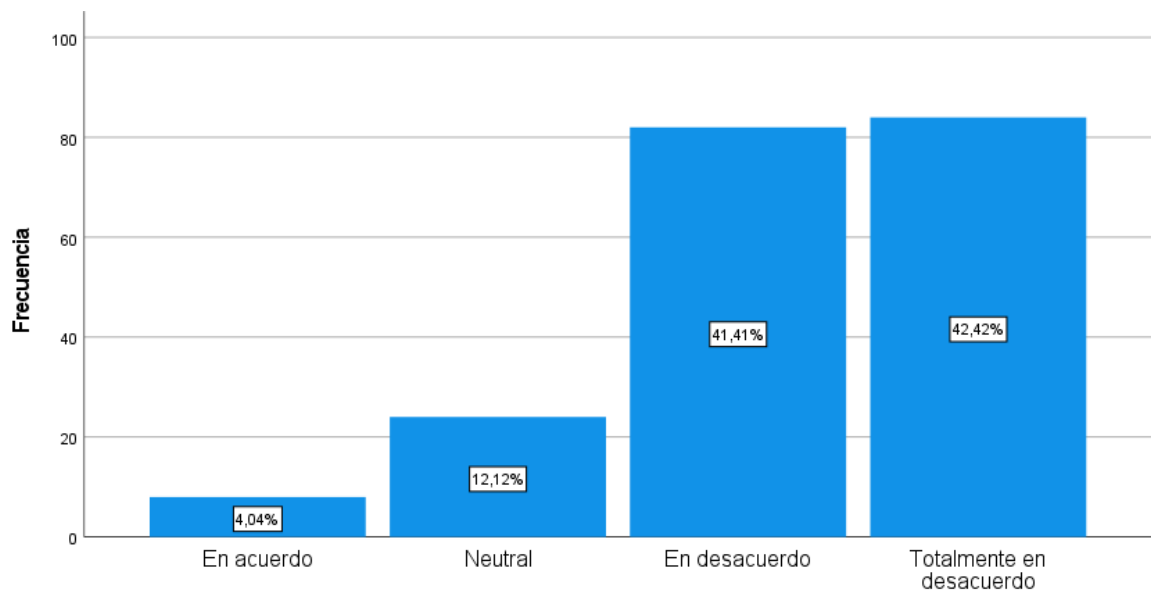


Interpretación: En la tabulación e ilustración 18, se establece que, del total de encuestados, el 49.5% se encuentra en desacuerdo de manera individualizada la gestión del personal en la entidad, seguido de un 40.9% en desacuerdo, mientras que el 6.6% es neutral y finalmente el 3% indica estar de acuerdo.

Tabla 19

¿Aprueba las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad?

	N	%
De acuerdo	8	4,0%
Neutral	24	12,1%
En desacuerdo	82	41,4%
Totalmente en desacuerdo	84	42,4%
Total	198	100.00%

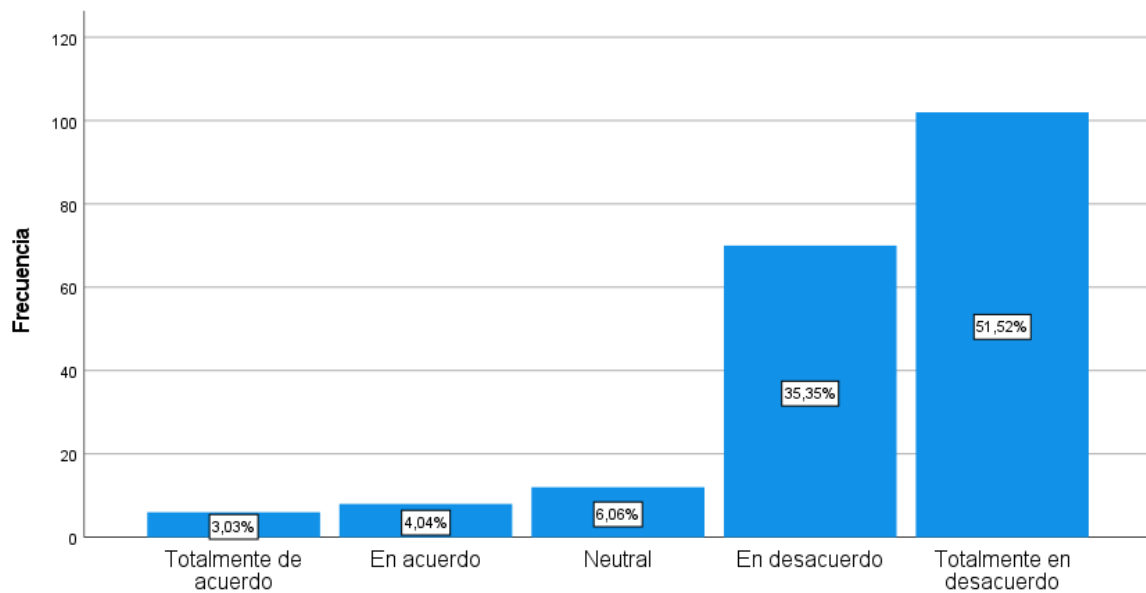


Interpretación: En la tabulación e ilustración 19, sostiene que, del total de encuestados, el 42.4% se encuentra totalmente en desacuerdo de aprobar las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad, continuo de un 41.4% en desacuerdo, el 12.1% es neutral y por último el 4% se encuentra de acuerdo.

Tabla 20

¿Aprueba las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad?

	N	%
Totalmente de acuerdo	6	3,0%
De acuerdo	8	4,0%
Neutral	12	6,1%
En desacuerdo	70	35,4%
Totalmente en desacuerdo	102	51,5%
Total	198	100.00%

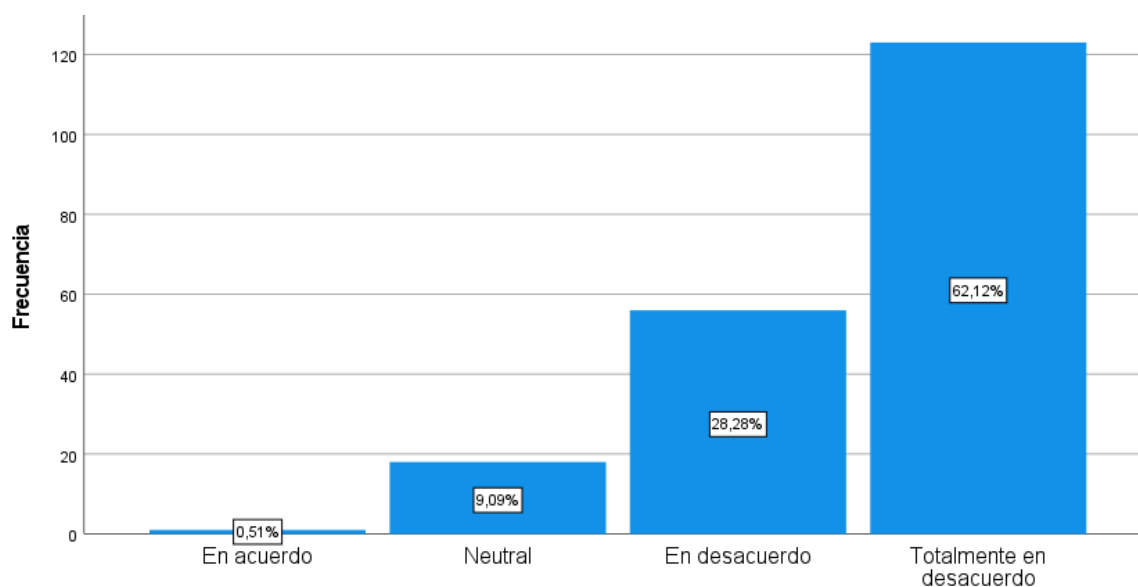


Interpretación: En la tabulación e ilustración 20, indica que, del total de encuestados, el 51.5% se encuentra totalmente en desacuerdo de aprobar las decisiones de su autoridad respecto a la solución de problemas del agua en su localidad, seguido del 35.4% en desacuerdo, 6.1% neutral y por el contrario el 4% de acuerdo y un 3% totalmente de acuerdo.

Tabla 21

¿Le da la conformidad a la gestión que se viene realizando hasta la actualidad?

	N	%
Totalmente de acuerdo	1	0,5%
De acuerdo	18	9,1%
Neutral	56	28,3%
En desacuerdo	123	62,1%
Totalmente en desacuerdo	1	0,5%
Total	198	100.00%

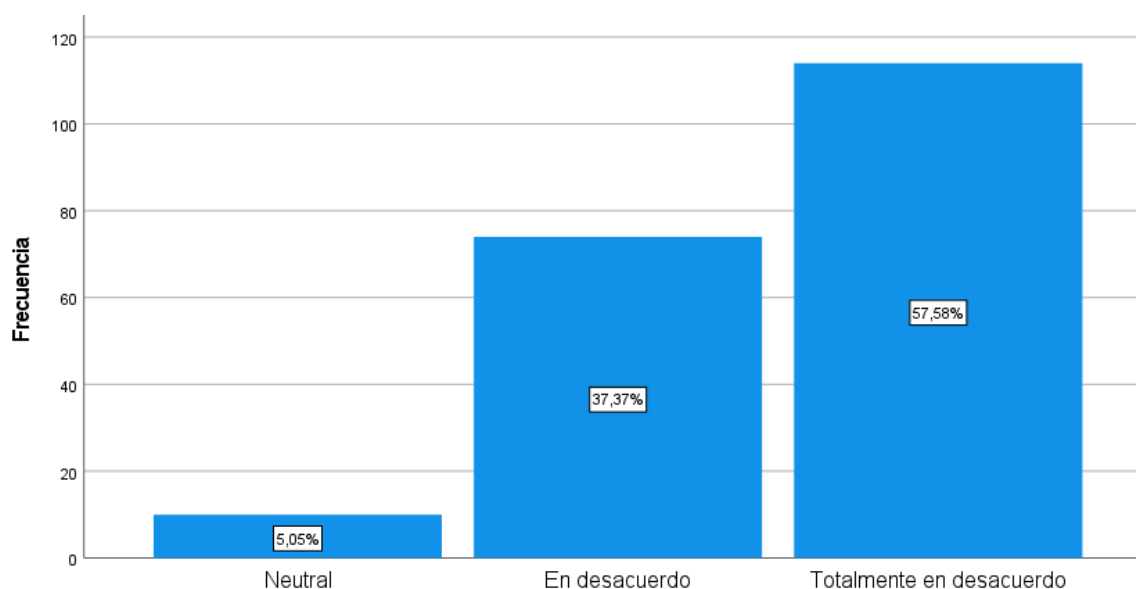


Interpretación: En la tabulación e ilustración 21, determina que, del total de encuestados, el 62.1% se encuentra en desacuerdo respecto de dar conformidad a la gestión que se viene realizando hasta la actualidad, el 28.8% es neutral, el 9.1% refiere estar en desacuerdo, el 0.5% indica estar totalmente en desacuerdo al igual que 0.5% restante quien determina estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 22

¿Le da conformidad al servicio que generan los recursos humanos en la entidad en estudio?

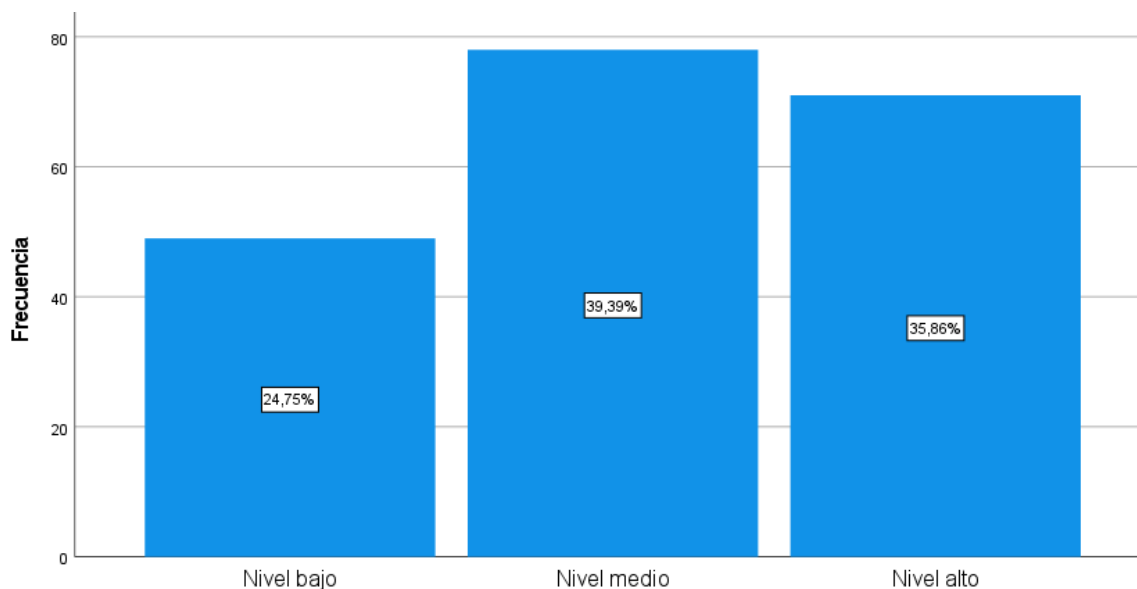
	N	%
Neutral	10	5,1%
En desacuerdo	74	37,4%
Totalmente en desacuerdo	114	57,6%
Total	198	100.00%



Interpretación: En la tabulación e ilustración 22, precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 57.6% indica estar totalmente en desacuerdo de brindar conformidad al servicio que generan los recursos humanos en la entidad de estudio. Seguido de un 37.4% que refiere estar en desacuerdo y por último el 5.1% es neutral frente a la interrogante.

**Nivel de satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece
la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021**

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	49	24,7
Nivel medio	78	39,4
Nivel alto	71	35,9
Total	198	100,0



En la tabulación e ilustración 23, señala que, del total de encuestados, un 23% indica que el nivel satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota es bajo, de la misma forma un 39% refiere que está en un nivel medio, finalmente un 36% refiere que está alto respectivamente.

Objetivo específico 4: plan de capacitación laboral para mejorar la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Chota, año 2021

Plan de acciones para la capacitación laboral

Acción	Resultado
Detección de necesidades de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> -Mejor desempeño laboral -Capacidad de respuesta optima -Resolución de necesidades
Detección de profesionalización del empleado	<ul style="list-style-type: none"> -Empleado capacitado -Empleado motivado
Detección de incentivos del empleado	<ul style="list-style-type: none"> -Empleado satisfecho -Empleado sin necesidad de estar en actos de corrupción
Módulos MAC	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar módulos de entendimiento para los ciudadanos, referente a los trámites a generar en la entidad
Generar confianza al usuario	<ul style="list-style-type: none"> -Usuario satisfecho -Usuario con opción de recomendar

Objetivo general: Determinar la influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021.

			Administración	Satisfacción
Rho de Spearman	Administración	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	198	198
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	198	198
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabulación 24, se infiere que existe una influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021. Todo lo descrito se puede corroborar tras los hallazgos de la prueba de asociación de Spearman ($r=0.525$), calificándose como positiva y media respectivamente.

DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se pudo demostrar que existe una influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021. Todo lo descrito se puede corroborar tras los hallazgos de la prueba de asociación de Spearman ($r=0.525$), calificándose como positiva y media respectivamente.

Estos hallazgos guardan una coherencia con la indagación de Dios (2019), quien referenció que ambas variables de estudio están en una constante relación directiva y significativa, esto según los resultados de la prueba de Chi Cuadrado, con un producto de $P\text{-valor}=0,002 < 0.05$, así mismo se determina que del total de los usuarios, el 37% califica la calidad de servicio como regular, el 26% deficiente, el 24% como bueno y el 13% como excelente.

De la misma forma, se pudo asociar estos resultados con el hallazgo de Morales (2017), quien tuvo como principal hallazgo, que no hay una buena satisfacción del ciudadano respecto al servicio que se brinda en materia de atención al público en la entidad en estudio, lo que conlleva a decir que existe una relación inversamente proporcional, significativa y positiva de (0.324) según el método (Servqual)

En base al objetivo específico 1, se pudo corroborar que James Robison es un autor importante dentro de las primeras conceptualizaciones de la calidad de servicio en la gestión pública, denomina el término “calidad” como nivel de aceptación y satisfacción de un servicio o producto dirigido a un usuario, estos también se les conoce como el destino para el consumo de un producto o quienes disponen de un

servicio. Esta conceptualización estaría asociada a la satisfacción de un individuo, por lo que la teoría también asocia ambas variables analizadas

Respecto al objetivo específico 2, se pudo determinar que, del total de encuestados, un 42% indica que el nivel de calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA es bajo, de la misma forma un 41% refiere que está en un nivel medio, finalmente un 17% refiere que está alto respectivamente.

Estos hallazgos guardan una relación con el análisis de Cifuentes (2018) quien concluyó en su estudio que la prestación de servicios públicos municipales no cuenta con una adecuada planificación acorde a las necesidades sociales que requieren diversos contextos, así mismo no existen normativas institucionales para mejorar el desempeño de las autoridades políticas, por lo que los actos de corrupción limitan la gestión administrativa, por último, no existe un funcionamiento adecuado en la parte organizacional, por lo que ocasiona una satisfacción negativa social.

Respecto al tercer objetivo, se pudo corroborar que, del total de encuestados, un 23% indica que el nivel satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota es bajo, de la misma forma un 39% refiere que está en un nivel medio, finalmente un 36% refiere que está alto respectivamente.

Estos hallazgos se asocian con el estudio de Aguirre (2016), quien determinó que existe una correlación positiva, moderada según el coeficiente de Ro Spearman, según el producto de $r=0.591$, por lo cual se denota que al no existir una prestación adecuada de servicios públicos no existe una satisfacción positiva por

parte de los usuarios. Finalmente se demuestra también, que los usuarios tienen ciertas cuestiones en temas de corrupción, lo cual critican duramente la gestión desarrollada por su autoridad.

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, se pudo demostrar que existe una influencia de la administración del SEMAPA en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chota, año 2021. Todo lo descrito se puede corroborar tras los hallazgos de la prueba de asociación de Spearman ($r=0.525$), calificándose como positiva y media respectivamente.

En base al objetivo específico 1, se pudo corroborar que la teoría de James Robinson es significativa, puesto que sostuvo e impuso el término calidad de servicio en la gestión pública, estableciéndola como nivel de aceptación y satisfacción de un servicio o producto dirigido a un usuario, asociándola con su satisfacción.

Respecto al objetivo específico 2, se pudo determinar que, del total de encuestados, un 42% indica que el nivel de calidad de prestación de servicios públicos que ofrece SEMAPA es bajo, de la misma forma un 41% refiere que está en un nivel medio, finalmente un 17% refiere que está alto respectivamente.

Respecto al tercer objetivo, se pudo corroborar que, del total de encuestados, un 23% indica que el nivel satisfacción del ciudadano respecto al servicio de agua que ofrece la SEMAPA en la Municipalidad Provincial de Chota es bajo, de la misma forma un 39% refiere que está en un nivel medio, finalmente un 36% refiere que está alto respectivamente.

Finalmente, se pudo corroborar que no existen estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores de la entidad en estudio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe superior de la entidad aplicar las estrategias basadas en la minimización y mejora del trámite administrativo, a fin de acelerar todo trámite y, por ende, mejorar la satisfacción propia del ciudadano respecto al servicio del agua.

Se recomienda seguir analizando la teoría de James Robinson por parte de los interesados, puesto que se sostiene bases teóricas para la mejora de la administración dentro de una entidad municipal.

Se recomienda implementar planes de capacitación laboral de manera trimestral, con la consigna de mejorar todo trámite administrativo y las mismas funciones de los empleados para ofrecer un servicio de calidad respectivamente.

Se recomienda incentivar a los empleados administrativos para potencializar sus funciones laborales, con la consigna de obtener buenos resultados y, por ende, mejorar la percepción del ciudadano que tiene frente a la institución.

Finalmente, se recomienda difundir las presentes estrategias para mejorar la gestión administrativa y la satisfacción social en otras entidades que pasen similar problemática.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, P. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.*[tesis de pregrado]. Universidad Nacional José María Arguedas. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2172729>.
- Albujar, F. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *VOL. 2 NÚM. 13 (2021): GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE: ESCENARIOS Y DESAFÍOS POSCOVID-19 DESAFÍOS POSCOVID-19*.
- Álvarez, M. (2016). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ.* [Tesis de maestría]. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1976/1/TM002.pdf>.
- Bateson, J. & Hoffman, K. (2011) *Services Marketing International edition.* (4th edn), Canada: South Western Cengage Learning. pp. 277.
- Cifuentes, A. (2018). *"PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y JURÍDICOS".*[tesis de posgrado]. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/07/01/Cifuentes-Adriana.pdf>.
- Dios, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019.* [tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2121381>.
- Eiglier P & Langeard E (1987). *Servuction.* McGraw-Hill, Paris
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 4(1), 14-24.
- Gutiérrez, P. et al. (2009). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6(1), 75– 90

- Hernández, J., & Pérez, B. (2018). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. [Artículo Científico]*. Universidad Autónoma de Sinaloa.[http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf).
- Herrera , E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020. [tesis de posgrado]*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48537/Herrera_OEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Kumsinda, L. (2016). An assessment of factors affecting quality of service delivery in municipalities (a case of blantyre city council). (master of science in project management). The University of Bolton. England
- Lewein, P., & Andersson, K. (2005). EL DESEMPEÑO DE LOS GOBIERNOS LOCALES EN CHILE EN LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS AGRICOLAS.
<https://econwpa.ub.uni-muenchen.de/econ-wp/pe/papers/0506/0506007.pdf>.
- Morales, G. (2017). *La problemática de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. [tesis de pregrado]*. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2093261>.
- Ochoa, J. (2018). *Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018.[tesis de pregrado]*. Universidad Cesar Vallejo.<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2101803>.
- Paredes, S. (2020). Historia del servicio público en la Argentina. *Ab-REVISTA DE ABOGACÍA AÑO IV / N° 7 / NOVIEMBRE DE 2020*.
- Pérez, L. (2016). *LOS GOBIERNOS MUNICIPALES COMO AGENTES DEL DESARROLLO SOCIAL: EL CASO DEL H. AYUNTAMIENTO DE TIJUANA 2014-2016. [tesis de maestría]*. Universidad de la Frontera del Norte.
<https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2016/11/TESIS-P%C3%A9rez-Trujillo-Laura-Alejandra.pdf>.

- Sánchez, M. (2016). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales. [tesis de posgrado]*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España).<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=71906>.
- Tapia Cruz, Mauro Octavio. El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comuni@cción* [online]. 2016, vol.7, n.1, pp.5-15. ISSN 2219-7168.
- Tarazona, D., & Morales, C. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Período 2015. [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1800749>.
- Vázquez, J., Cuesta, P. y Gutiérrez, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar*, Volumen 20, Número 36, p. 139-156, 2010. ISSN electrónico 2248-6968. ISSN impreso 0121-5051.
- Villoria, M. (1996). *Modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Vollmer, M. I. (1994). Calidad de la Educación. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 108.