

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO:

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (AGUA, VIALIDAD Y LIMPIEZA) Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE MANTA”**

AUTOR:

PARRALES ESPINALES KENY JAIR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTOR:

ING. VÉLEZ ROMERO XAVIER ALBERTO

MANTA – MANABÍ – ECUADOR, 2024

 UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Parrales Espinales Keny Jair, legalmente matriculado en la carrera de Ciencias Administrativas, período académico 2024-1, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es "Calidad de los servicios públicos (Agua, Vialidad y Limpieza) y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de julio de 2024.

Lo certifico,

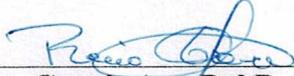


Ing. Vélez Romero Xavier Alberto.
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL PROYECTO INVESTIGATIVO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema “**Calidad de los servicios públicos (Agua, Vialidad y Limpieza) y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta**”, elaborado por el estudiante “**Parrales Espinales Keny Jair**”, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por Constancia firman:



Ing. García Ana Del Rocío

Presidente del tribunal



Ing. Holguín Briones Audrey

Miembro del tribunal



Ing Velasco Delgado Carlos

Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Parrales Espinales Keny Jair**, con cédula de identidad N° **1315993046**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Calidad De Los Servicios Públicos (Agua, Vialidad, Limpieza) Y La Satisfacción De Los Usuarios De La Ciudad De Manta”**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticoloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Keny Parrales

Parrales Espinales Keny Jair

C.I.: 1315993046

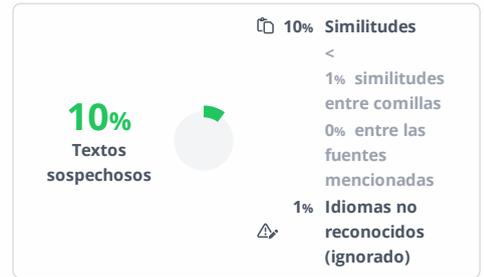
E-mail: Kenypa10@gmail.com

e1315993046@live.uleam.edu.ec

Telf: 0994725459



Parrales Espinales Keny Jair - Tesis 2024 Terminada para su revisión



Nombre del documento: Parrales Espinales Keny Jair - Tesis 2024 Terminada para su revisión.pdf ID del documento: ce94a2fb90aa664fd04716d069c8a12064e714c2 Tamaño del documento original: 969,12 kb	Depositante: Xavier Vélez Romero Fecha de depósito: 17/7/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 17/7/2024	Número de palabras: 16.404 Número de caracteres: 117.017
---	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	BAQUE BARRETO RICHARD JOAO (TESIS).pdf BAQUE BARRETO RICHARD ... #39e3e2 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (336 palabras)
2	repositorio.unjfcc.edu.pe http://repositorio.unjfcc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2906/CAVERO CHINGA, DAMARYS A...	1%		Palabras idénticas: 1% (243 palabras)
3	dspace.unl.edu.ec https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/22479/1/Luis David León Pullaguari.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (179 palabras)
4	repositorio.unprg.edu.pe http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/20.500.12893/11383/1/Puicon_Uriarte_Ingrid_Dalila.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (144 palabras)
5	repositorio.unas.edu.pe https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (94 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Calidad del Servicio de Atención al Público y ... https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCV_bef003246849411933bad7a4ee929b34	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99791/Zambrano_FJDD-SD.pdf?seque...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	repositorio.uileam.edu.ec https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/4471/1/ULEAM-ADM-0137.PDF	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	repositorio.unjfcc.edu.pe Calidad de los servicios y la satisfacción de los usuario... http://repositorio.unjfcc.edu.pe/handle/20.500.14067/2906?show=full	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127809/Alarcon_SID
2	https://core.ac.uk/download/pdf/323264888.pdf
3	https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2806/1/T490-MDE-Saltos
4	http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6214/TRTESIS_CANO_MEN
5	https://www.cpcps.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación vinculado para mi titulación va dedicado con honor a dios por ser el guía de todos los días, a mis padres por su amor, comprensión, su apoyo mutuo y por creer en mí en cada paso que doy en este proceso de la vida y académicamente porque sin la ayuda de ustedes no habría cumplido con esta gran meta. También a mi abuela y mis hermanos que constantemente me han motivado con sus locuras y alegría, por estar siempre a mi lado en momentos complicados. Como no olvidarme de mis amigos, que cumplieron el rol de compañía, dando sus palabras de aliento en todo el duro transcurso del viaje académico y su comprensión.

A cada persona que con palabras motivadoras han podido llenar el corazón y, por último, los que me han contribuido con su pequeño tiempo y conocimiento para realizar la tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a dios por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para poder cumplir con el trabajo de investigación, a mis padres por enseñarme que con lo básico no se aprende y que para ser excelente en el mundo debemos buscar hasta la más mínima inquietud para despejarla. De igual manera, en esta trayectoria me ha puesto a excelentes amigos, por compartir grandes trabajos en conjunto, alegrías, horas compartidas y por grandes momentos vividos, también a los docentes por compartir sus conocimientos y experiencias.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....	v
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO I.....	6
1. PERSPECTIVA TEÓRICA	6
1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	6
1.2. BASES TEÓRICAS	12
1.2.1. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	12
1.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	23
CAPÍTULO II.....	29
2. METODOLOGÍA	29
2.2. DISEÑO TEÓRICO	29
2.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
2.2.2. OBJETIVO Y CAMPO DE ACCIÓN	30
2.2.3. OBJETIVO GENERAL.....	30
2.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	30
2.2.5. HIPÓTESIS	31
2.2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	31
2.2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	31
2.2.5.3. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES.....	31
2.2.5.4. OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	31
2.3. DISEÑO METODOLÓGICO	34
2.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
2.3.2. ALCANCE.....	35
2.3.3. DISEÑO.....	35
2.3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
2.3.5. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS	38
CAPÍTULO III.....	39
3. RESULTADOS.....	39
3.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	47
CAPÍTULO IV.....	52

4. PROPUESTA.....	52
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Operalización De Las Variables Independiente (Calidad De Los Servicios Públicos).</i>	32
<i>Tabla 2. Operalización De La Variable Dependiente (Satisfacción De Los Usuarios).</i>	34
<i>Tabla 3 población De La Ciudad De Manta.</i>	36
<i>Tabla 4. Análisis De Fiabilidad.</i>	39
<i>Tabla 5. Resultados De La Variable General.</i>	39
<i>Tabla 6. Resultados De La Dimensión Fiabilidad De Los Servicios Públicos.</i>	40
<i>Tabla 7. Resultados De La Dimensión De Elementos Tangibles De Los Servicios Públicos.</i>	41
<i>Tabla 8. Resultados De La Dimensión De La Capacidad De Respuesta De Los Servicios Públicos.</i>	42
<i>Tabla 9. Resultados De La Dimensión De La Seguridad De Los Servicios Públicos.</i>	43
<i>Tabla 10. Resultados De La Dimensión De La Empatía De Los Servicios Públicos</i>	44
<i>Tabla 11. Resultados De La Variable De La Satisfacción De Los Usuarios.</i>	45
<i>Tabla 12. Resultados De La Dimensión Eficacia.</i>	46
<i>Tabla 13. Resultados Del Cumplimiento De Las Expectativas De Los Servicios.</i>	47
<i>Tabla 14. Correlación Entre La Calidad De Los Servicios Públicos Y La Satisfacción De Los Usuarios.</i>	48
<i>Tabla 15. Correlación Entre Fiabilidad Y La Satisfacción De Los Usuarios.</i>	48
<i>Tabla 16. La Relación Entre Tangibilidad Y La Satisfacción Del Usuario.</i>	49
<i>Tabla 17. Correlación Entre Capacidad De Respuesta Y La Satisfacción De Los Usuarios.</i>	50
<i>Tabla 18. Correlación De Seguridad Y La Satisfacción De Los Usuarios.</i>	51

<i>Tabla 19. Correlación Entre Empatía Y La Satisfacción De Los Usuarios.....</i>	<i>51</i>
---	-----------

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

<i>Ilustración 1. Resultado De Los Servicios Públicos</i>	<i>40</i>
<i>Ilustración 2. Resultado De La Dimensión De La Fiabilidad</i>	<i>40</i>
<i>Ilustración 3. Resultado De La Dimensión De Elementos Tangibles</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 4. Resultado De La Dimensión De La Capacidad De Respuesta</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 5. Resultado De La Dimensión De La Seguridad.....</i>	<i>43</i>
<i>Ilustración 6. Resultado De La Dimensión De La Empatía.....</i>	<i>44</i>
<i>Ilustración 7. Resultado De La Dimensión De La Satisfacción De Los Usuarios</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 8. Resultado De La Dimensión De La Eficiencia</i>	<i>46</i>
<i>Ilustración 9. Resultado Del Cumplimiento De Las Expectativas De Los Servicios.....</i>	<i>47</i>

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es describir la relación que existe entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal. Con una muestra de 385 personas de la ciudad de Manta, para poder levantar información sobre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios. El procedimiento aplicado fue una encuesta con 31 preguntas, las cuales fueron aceptadas por experto y demostró una fiabilidad en alfa de Cronbach de 0,935, en el que se plasmó una escala de Likert, donde los datos obtenidos se procesaron en el programa SPSS consiguiendo representaciones como figuras, tablas y datos. Determinamos el resultado analizado que indica la relación de las variables determinadas por el Rho de Spearman, por lo que se obtuvo un coeficiente correlacional de $r=0,456$, lo que significa que hay una correlación positiva débil en la calidad de los servicios públicos para satisfacer a los usuarios y se menciona que el nivel de significancia es $p= a 0,01$ menor a $0,05$, indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. El resultado obtenido determina que el gobierno local (Municipio) como cabecera principal debe buscar alternativas o ideas estratégicas para solucionar y mejorar cada gestión dentro de los servicios públicos en el futuro, referentes a lo investigado como es el agua, la viabilidad y limpieza para cumplir con satisfacer a los usuarios de la Ciudad de Manta.

Palabras Clave: Calidad, Satisfacción, Relación, Organización, Información, Usuarios.

ABSTRACT

The purpose of the present research is to describe the relationship that exists between the quality of public services and the satisfaction of users of the city of Manta, a quantitative approach methodology with a cross-sectional non-experimental design was applied, with a sample of 385 people. of the city of Manta, to be able to collect information on the quality of public services and user satisfaction. The procedure that was applied was a survey consisting of 31 questions, which were accepted by the expert and its reliability demonstrated a Cronbach's alpha of 0.935, in which a Likert scale was reflected as an instrument, where the data obtained were processed. in the SPSS program and are presented through data, figures. We determined the analyzed result, which indicates the relationship of the variables determined by Spearman's Rho, so a correlation coefficient of $r=0.456$ was obtained, which means that there is a weak positive correlation in the quality of public services. To satisfy the users, it is also mentioned that the level of significance is $p= 0.01$ is less than 0.05, indicating that the null hypothesis is rejected, therefore, the alternative is accepted. The result that has been obtained determines that the municipality as the main head must look for alternatives or ideas to solve and improve in the future each of the managements within public services, which we refer to as investigated such as water, functionality and cleanliness to meet the satisfaction of users of the City of Manta.

Keywords: Quality, Satisfaction, Relationship, Organization, Information, Users.

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis es “La calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta”. El cual pretende describir la relación entre las variables generales y en cada dimensión como: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para conocer si existe o no el cumplimiento de satisfacer a los usuarios. Este tema aborda una gran problemática. Sabemos que los servicios públicos ha sido un tema muy complicado para el gobierno local y lo han dejado un poco de lado, el cual a pesar de querer mejorar no pueden encontrar una manera eficiente de solucionarlo, siendo hoy en día una prioridad de mucha importancia para los usuarios y que esto determina que tan satisfechos se encuentran por los servicios. Por tal razón se planteó el problema ¿Existe relación entre calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta?

La calidad de los servicios públicos es fundamental para el desarrollo de la comunidad, ciudad y país. Sabemos que un servicio de calidad se caracteriza por su eficiencia, eficacia, calidad, su capacidad de respuesta, entre otros. Estos factores nos aseguran que los ciudadanos reciban servicios de calidad, lo que a su vez también crea una confianza en las instituciones públicas que están al mando.

La satisfacción de los usuarios hace referencia a la medida en que los servicios cumplan o superen las expectativas de los consumidores, la cual es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios que brindan.

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre estas variables.

En los resultados de la investigación confirman la hipótesis que fue planteada, es decir, sí existe una relación entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, significa que una mejor calidad de este servicio mayor será la satisfacción, siempre y cuando estar en constante monitoreo.

En el desarrollo de esta investigación hay cuatro capítulos donde cada una detalla sus actividades.

Capítulo Uno: Aborda los antecedentes de estudios, estos conforman la descripción de las demás investigaciones obtenidas para conocer los resultados y las bases teóricas.

Capítulo Dos: Formula el planteamiento del problema conformado por su descripción, enunciando el problema general y específico de la investigación, incluyendo las hipótesis. También la metodología donde detalla el tipo, nivel, diseño investigativo, así detallando la población y muestra.

Capítulo Tres: Aborda los resultados, en esta se analizan cada uno a nivel de las variables y dimensiones.

Capítulo Cuatro: Expone la propuesta, que son ideas o plan de mejora para que el gobierno local lo considere para desarrollar y satisfacer a los usuarios.

JUSTIFICACIÓN

Analizar la calidad de los servicios públicos es un tema que tiene mucho interés con un gran impacto en la sociedad donde tiene repercusiones en la satisfacción de los usuarios, las instituciones públicas están en su conjunto obligado a ofrecer un servicio de calidad, esta investigación tiene el propósito de resolver los problemas para ajustarse a los estándares que pide el usuario como: resolver inconvenientes, informar nuevos procesos de mantenimiento y cumplir con el tiempo adecuado de recolección de basura, para ejecutar las ideas propuestas ya sea a largo o corto plazo.

La investigación aportará información, análisis y conocimientos relevantes sobre las variables de estudios existentes, para ser una herramienta consultiva para el gobierno local, para que en el futuro tomen decisiones en cada objetivo planteado.

Los principales beneficiados con esta investigación son: el gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Manta, Epam, Costa Limpia. Para conocer la problemática que afectan a los usuarios sobre los servicios públicos y de la misma manera llevar un mejor control en los procesos de estos que brinda el gobierno local, lo cual permitirá ejecutar las actividades de manera eficiente y eficaz, logrando resultados progresivos y de esta manera los usuarios puedan observar mejoras sustanciales de forma rápida y efectividad en los trabajos.

Con esta Investigación se espera conocer el proceso de la toma de decisiones y la ejecución de ideas, para resolver los problemas de los usuarios que utilizan los servicios públicos y que el gobierno local escuche los requerimientos de mejora para satisfacer a la ciudadanía.

La investigación es realmente útil. Porque ayuda al gobierno local a conocer los problemas que pasa en cada servicio público y saber qué deben mejorar, informar para prevenir cualquier situación que afecte a los usuarios para que ellos tengan un servicio público de

calidad, también informar sobre los procesos que se vayan dando para obtener buenos resultados, ya sea a corto o a largo plazo y cumplir con la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO I

1. PERSPECTIVA TEÓRICA

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Con sustentos científicos acerca de las problemáticas expuestas, se precisan varias investigaciones para permitir la toma de información asertiva para realizar la presente pesquisa.

- (Tacuri, 2021) Presenta en su tesis cuyo objetivo es mostrar la existencia entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil, oficina registral Abancay, donde utilizo la metodología de investigación básica de nivel descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, donde utilizaron la encuesta como técnica para recoger los datos, considerando como población infinita a los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay, ya que es imposible identificar el número exactos de usuarios que utilizan sus servicios, mientras que la validez del instrumento se comprobó mediante el juicio de expertos, y en su fiabilidad se demostró un alfa de Cronbach con un 0,947, con un coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra 0.789, donde así mismo hace un rechazo una de la hipótesis nula y tiene aceptación con la hipótesis alternativa con una confianza del 95% y con un acuerdo al p valor de 0.000 mostrándonos que es menor a 0.05(5%), donde se concluye que la calidad de servicios públicos tiene una correlación positiva considerable con la satisfacción de

los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay y se recomienda desarrollar e integrar estrategias para mejorar.

- Para (ORTIZ, 2021) Presenta como objetivo poder determinar la forma en que la Calidad de los Servicios Públicos influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María, donde se utilizó la metodología de investigación de tipo no experimental-transversal y de nivel correlacional-descriptivo, la población estuvo constituida por todos los usuarios que han hecho uso de los servicios públicos que se estima como desconocida, tratándose en un tiempo de pandemia que se ha vivido, se consideró una muestra a 86 usuario que han sido seleccionados de manera voluntaria dentro del tiempo determinado, como técnica utilizaron encuestas y como instrumento fue la toma de datos. En la fiabilidad de la calidad de los servicios públicos obtuvo un valor de $\alpha = 0,918$ lo cual es óptima y en la satisfacción de los usuarios obtuvo un $\alpha = 0,903$ manifestando una fiabilidad óptima, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, dando una conclusión que la calidad de los servicios públicos tiene una influencia significativa en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María.

- De acuerdo con (Arias Rodriguez, 2020) El trabajo investigativo tiene como objetivo establecer la Calidad de los Servicios del Registro Nacional de identificación y Estado Civil (RENIEC) de la Agencia San Ignacio, con el fin de conocer la Satisfacción de los Usuarios de esta Organización Pública, La metodología investigativa que se utilizó fue de tipo descriptiva, correlacional, no experimental. Se tomó como muestra a 237 usuarios para un mejor estudio, como técnica se aplicó un cuestionario con 23 ítems, su fiabilidad se midió con Alfa de Cronbach con un resultado de 0,822, óptima en su fiabilidad y como conclusión nos

informa que la organización RENIEC tiene un nivel de servicio bajo hacia los usuarios, no le importa mucho la seguridad, capacidad de respuesta, entre otros.

- (Paredes, 2018) Plantea como objetivo determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto-RENIEC, 2018, tiene una hipótesis establecida que explica la existencia de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018. La metodología investigativa fue de tipo descriptivo y correlacional, cuya técnica que utilizaron fue la encuesta, donde la muestra estuvo constituida por 137 usuarios. Asimismo, el valor $p < 0.05$ de significancia, es de 0.000, por otro lado, se observó que la correlación de Pearson llegó a obtener un valor positivo de 0,857, evidenciando un positivismo considerable y para concluir se establece que existe una correlación entre el bajo nivel de la calidad del servicio impartido por los colaboradores con la satisfacción de los usuarios.

- Como lo señala (CAVERO CHINGA, 2019) La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción de los usuarios en la subgerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital caleta de Carquín, La metodología investigativa es científica, con diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo-correlacional, donde han utilizado encuestas y cuestionarios que fueron aplicados para la recolección de datos. La población tomada en cuenta es de 200 usuarios, con una muestra de 132 personas de la Subgerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín. Con una fiabilidad excelente que es obtenido en el alfa de Cronbach con un resultado de 0,928 y En su conclusión se encontró la existencia de una correlación positiva alta del 0,881, en la calidad de servicio y satisfacción del

usuario, en ese caso se acepta la hipótesis alterna donde se informa que hay gran influencia significativa entre las variables.

- (Puicon Uriarte, 2022) Tiene el objetivo de analizar y determinar la influencia de la calidad de los servicios públicos de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019. Se utilizó la metodología cuantitativa con una descriptiva para abordar aspectos propios en el estudio y en lo correlacional. Considerando que la metodología investigativa es de tipo no experimental con corte transversal, La población involucrada es ilimitada por el uso contante del servicio, en la población fue de 384 usuarios, Su fiabilidad es medida con el Alfa de Cronbach donde se obtuvo un 0,827, lo cual significa que es excelente la influencia, concluyendo que si existe una influencia positiva de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019, demostrando que para lograr la satisfacción de los usuarios es necesario implementar la calidad del servicio público de control migratorio.

- Para (Chacaltana Vásquez, 2021) El trabajo investigativo tuvo como objetivo poder determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario con el servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de la Merced - Chanchamayo 2021, como metodología se aplicó el método científico de tipo básico con un diseño descriptivo correlacional, su población es de 400 usuarios de los que cuentan con el servicio, considerando como muestra a 86 participantes a quienes se les aplicaron las encuestas para la recolección de datos. El resultado que nos reveló el Alfa de Cronbach es de 0,698, demostrándose la hipótesis planteada donde sig. Igual a $0,000 < 0,05$ el nivel de error planteado, Por

lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alterna, existiendo una relación directa entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario con servicio de agua potable y desagüe de la EPS oficina de La Merced - Chanchamayo en el año 2021.

- (CHUCTAYO, 2018) Informa el objetivo es concluir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. – 2018, en su justificación determina lo importante que es buscar la calidad del servicio para ofrecer una mayor satisfacción a los usuarios, el tipo de metodología de investigación es no experimental-transversal, donde los datos de un solo corte, observando los fenómenos ambientales y su diseño es descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 384 personas, su muestra fue de 108 usuarios, según el análisis de Spearman 0,785, dando a conocer que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la de investigación. La conclusión significativa da a conocer que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A.

- (Saavedra Chara, 2021) Su objetivo es indagar si hay relación entre los servicios públicos de la municipalidad y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Abancay, 2021 La metodología de investigación es cuantitativo con un diseño no experimental. Su población consideraría a los ciudadanos del distrito de Abancay, un total de 56,344 habitantes, considerando un grupo aleatorio de 18 años hasta 64 años, donde se aplicará a los 380 usuarios. Podemos indicar que la fiabilidad según Alfa de Cronbach es de 0,959, lo que indica que es excelente, Dando como conclusión que, si existe relación positiva moderna entre los servicios públicos de la Municipalidad y la satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Abancay, 2021.

- (Martínez San Miguel, 2018) Presenta como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario

de la municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, La metodología Investigativa tiene un enfoque cuantitativo de tipo no experimental descriptivo correlacional, su población y muestra se consideró a 78 usuarios en promedio que son atendidos mensualmente de la municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, calidad del servicio de atención al público tiene un Alfa de Cronbach de 0,902 que tiene un alto grado de confiabilidad, sobre satisfacción del usuario tiene un Alfa de Cronbach de 0,969 que tiene un alto grado de confiabilidad. En resumen, existe una relación significativa entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Icas La Tinguña en el año 2018.

- En opinión (Escudero, 2019) tiene como objetivo determinar la relación entre la Calidad de servicio y la influencia en la satisfacción de los usuarios en el Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, Su metodología investigativa es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada de nivel descriptivo casual y diseño no experimental, también escogieron la técnica de recolección de datos mediante encuestas y crearon un cuestionario con 18 ítems lo cual representa la escala de Likert. La población Estuvo conformada por 5000 usuarios y su muestra asignada probabilística es de 357 personas, Para concluir su proyecto nos indica que sí hay una fiabilidad y una buena relación entre las dos variables investigadas.

- Para (Alarcon Sanchez, 2023) Determina el presente estudio como objetivo de analizar la relación que existe en la municipalidad siendo promotor del desarrollo social que no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción de usuario de la Municipalidad Distrital de Ate 2022, lo cual tiene una metodología investigativa de enfoque cualitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo-correlacional, empleando un diseño no experimental, tipo transversal, considerando una población que es tomada en cuenta con una cantidad de 346.557 usuarios, lo

cual se determinó un muestreo probabilístico de unas 163 personas las que se les aplicaron una encuesta. Los resultados evidenciaron que los niveles de calidad de servicio y satisfacción fueron en cada caso un nivel bajo (59,5% y 64,4%) predominantemente, se demostró también que existe relación entre las variables, siendo significativa ($p= ,000$) y de grado de correlación alta ($r=,746$). Como conclusión llego a obtener un nivel bajo en la calidad de servicios públicos, se relacionó con la satisfacción por parte de los conciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ate.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Calidad

Para (Gómez, 2020) informa que la calidad tiene una definición aceptada como “la totalidad de los rasgos y características que cuenta un producto o un servicio que defiende su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”, existe una característica llamada TQM (Total Quality Management, administración de la calidad total) que elimina los problemas antes que aparezcan, para que la empresa responda de manera rápida a las necesidades y a los requerimientos de los usuarios.

Define (Gutiérrez H. P., 2019) la calidad, ya sea de un producto o un servicio, debe ser adecuado para su uso, completando las ausencias que se encuentran en cada una de características que hacen satisfacer al usuario. La calidad es determinada por el usuario, ya que tomando sus opiniones se realiza un análisis de como lo reciben o lo rechazan y observar si cumple la expectativa que buscar para tener una buena satisfacción sobre el producto o servicio adquirido.

Gestión De La Calidad

(Ostaiza, Cepero, Vélez, & Figueroa, 2021) Plantea que la gestión de la calidad tiene una influencia en la planificación, retribuciones, en los recursos y actividades sistemáticas, donde existe una relación con la programación, preparación y en las constantes evaluaciones a la calidad.

Definición De La Calidad

Para (Deming W. E., 2019) Informa que la calidad se la define como la vía hacia la productividad y la competitividad, enseñando como poder establecer asuntos de para realizar mejoras continuas para su aplicación.

Servicio

De acuerdo con la investigación de (Galán, 2020) En la economía, un servicio es una actividad o conjunto de actividades diseñadas para satisfacer necesidades específicas del cliente y entregar un producto intangible y personal. Un servicio es un producto intangible que requiere la realización de determinadas acciones para satisfacer las necesidades del cliente.

Definición De La Calidad Del Servicio Público

Para (Cuesta, 2019) señala que los servicios públicos son todos los servicios prestados por las instituciones públicas, cuyo aspecto principal es la calidad, donde los ciudadanos son la columna vertebral del desarrollo, abarcando cuestiones administrativas, organizativas e innovadoras, para que el país pueda renovarse en la gestión.

Calidad De Servicios Públicos

Como destaca (Gutiérrez B. P., 2020) los servicios públicos son aspectos de la calidad de los servicios prestados por las autoridades locales a los ciudadanos como pilar de la reforma que abarca cuestiones administrativas, organizativas e innovadoras, que permiten al país modernizar la nueva administración pública.

Los servicios públicos se consideran mínimo esfuerzo e incluyen un análisis de orientación al cliente que crea una desconexión entre el propósito principal del servicio y los usuarios que lo reciben, de forma que incluye aspectos de procesamiento, de análisis y respuesta.

Por su parte (Reyna, 2022) Sostiene que los aspectos públicos involucran un sin número de tareas tanto a las instituciones privadas como a las públicas para prometer una buena satisfacción de forma regular, directa y continua.

Calidad Total De Los Servicios Públicos

(Bonilla, 2020) expresa que la calidad de los servicios públicos del estado permitirá que los recursos escasos para tal población se utilicen eficientemente y eficaz, que crezcan más para satisfacer a los usuarios, lo que ayuda a cada sector a disminuir los riesgos de insatisfacción y aumentar una buena calidad.

Se puede conseguir puntos muy importantes al aplicar la gestión de la calidad total como:

- Visualizar y realizar objetivos cuantitativos.
- Una mayor satisfacción de los usuarios de la población.
- Obtener buenos resultados que no se han alcanzado antes.
- Beneficios tanto la población como a los usuarios.
- Identificar los problemas y resolverlos en menor tiempo posible.

Pasos De Control De Calidad

Para (Gómez, 2020) detalla que el desarrollo para cumplir la meta de la calidad industrial se llama inspección o control de calidad, lo cual tiene un proceso que se debe cumplir para alcanzar los objetivos, ya sea de producción o de servicios, existen cuatro pasos en el control de calidad:

- Establecer Normas: Establecer normas que son requeridas, costo-calidad, rendimiento-calidad, Fiabilidad-calidad.
- Evaluación de Rendimiento: Medir la capacidad de respuesta respecto a la demanda del producto o del servicio.
- Reacción Primaria: Corregir problemas y causas para una buena satisfacción del usuario en su área de necesidad.
- Plan de Mejora: Incremento de fuerzas continuas para desarrollar mejores normas de rendimiento, seguridad, costo y fiabilidad.

Principio De La Calidad Y Mejoramiento Continúo

Según lo argumentado por (Aldana, 2023) Los principios de mejora continua se formulan en procesos globales y se aplican tanto a los servicios como a los bienes reales, ya que juntos respaldan el análisis de la eficiencia y los resultados del cliente. La eficiencia incluye el número de horas trabajadas por los empleados.

El proceso de mejora va un paso más allá y se deben implementar y demostrar las herramientas necesarias para alcanzar métricas con resultados de mejora continua y con ello la satisfacción del usuario.

Principio De La Calidad Y Enfoque Basado En Hechos Para La Toma De Decisiones

(Aldana, 2023) El principio de calidad es aceptar declaraciones positivas que importen, porque así conocemos el verdadero perfil de la organización. Porque ayudará a concretar los parámetros de mejora de forma coherente con los resultados obtenidos en bases de datos, estadísticas de calidad y datos de gestión. La información recopilada ayudará a determinar qué conduce a una relación de coaching de alta calidad. Esto permitirá a los proveedores tomar las decisiones correctas.

El Ambiente Tecnológico Y La Calidad Del Servicio

Para (Gómez, 2020) La tecnología en general tiene un enorme impacto en los negocios. Por tanto, es necesario analizarlo en el marco de un enfoque estratégico cualitativo. Principalmente, para lograr una ventaja competitiva duradera. Podría decirse que la tecnología es uno de los recursos más importantes para que los estrategias diferencien los servicios de calidad y capitalicen esas diferencias.

Una adquisición o desarrollo de tecnología puede redefinir un negocio en función de su impacto en las necesidades del cliente. Las innovaciones tecnológicas pueden satisfacer necesidades potenciales y proporcionar nuevas soluciones.

Modelos De La Calidad Del Servicio

- Modelo de la calidad del servicio de Philip Crosby

Para (López Gumucio, 2021) nos indica que uno de los principales aportes de Philip Crosby en la calidad del servicio dentro de las organizaciones es que, él asegura que para tener una mejor calidad en los servicios dentro de la organización es necesario cambiar la mentalidad del alto mando. Significa que, si la alta dirección transfiere ciertos defectos, imperfecciones, es comúnmente que los que sean parte de la organización reciben eso y lo plasmen en cada actividad que van a realizar, por

ende, se hallara defectos en los cumplimientos de las actividades, pero si pasa lo contrario como transmitir confianza, genera un gran rendimiento adecuado y manejable, se puede dar una buena calidad de servicios públicos a los usuarios.

Asimismo, (Lozano, 2019) Sostiene que la calidad del servicio no se trataría solamente de controlar, sino que se tiene que crear y mejorar continuamente con todos los procesos, ya que es importante el compromiso de la organización y el esfuerzo que les colocan, pero en la parte de Philip Crosby Manifiesta que, para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes, debemos identificar los problemas, requisitos y verdades que comúnmente necesite atención.

- Modelo de la calidad del servicio de WILLIAM EDWARDS DEMING

Según Edwards Deming citado por (López Gumucio, 2021) indica que la gestión de la calidad puede ejecutarse mediante controles estadísticos, el cual tiene que estar alineado con las necesidades de los usuarios. Sabemos que Deming es reconocido en Japón por su desarrollo importante dentro de la calidad del servicio, por ende, es el principal autor que llevo a dicho país a la industrialización. También manifestaba que las organizaciones enfocadas a cumplir sus metas y objetivos en un corto plazo pueden poner en peligro a las que son a largo plazo.

- Modelo de la calidad del servicio de KAURO ISHIKAWA

(Lozano, 2019) destacó la importancia de los métodos estadísticos porque permiten tener un mejor control en la calidad de los servicios. Por parte de Kauro afirma que el color de la calidad del servicio consiste en desarrollar, producir, diseñar y mantener un producto de calidad, que sea al alcance económico y que resuelva las necesidades de los usuarios.

(Torcuato, 2019) Considera que los miembros de la organización deben ser responsables del control de la calidad y actuar antes síntomas de errores, eliminando

esto, cabe indicar que estos dos autores diseñaron muchas técnicas para controlar la calidad.

Código Orgánico Organizacional Territorial, Autonomía Y Descentralización.

(Barrezueta, 2019)El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) Define la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano dentro de su territorio. Un sistema de autogobierno descentralizado en varios niveles y acuerdos especiales para garantizar la autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización coercitiva y progresiva a través de la definición del sistema de poderes estatales, las instituciones responsables de su gestión, las fuentes de financiamiento y las políticas y mecanismos para corregir los desequilibrios en el desarrollo territorial.

Tomamos en cuenta el art. 37 de Cootad para que los gobernadores o gobernantes regionales tengan la responsabilidad de:

- Lidera la elaboración de planes de desarrollo regional y planes de ordenamiento territorial de acuerdo con el plan nacional de desarrollo y los planes de cada municipio local en el marco del respeto a la multietnicidad, la intercultural y la diversidad, con la participación de los vecinos y demás participantes. Facilitar y liderar las reuniones de los comités de planificación regional y facilitar el establecimiento de estructuras constitucionales y estatutarias de participación ciudadana.

Para (Alvarez, 2022) Argumenta que el país se ha incorporado en esta corriente mundial tendente a la regulación y control de la calidad de los bienes y servicios de interés general, En el suplemento del registro oficial No. 26 de 22 de

febrero de 2017, se publicó la Ley del sistema Ecuatoriano de la calidad a través de la cual se declara como política de estado de demostración y la promoción de una buena calidad en los ámbitos públicos y privados, como uno de los factores fundamental y con prioridad de gran productividad, competitividad y buen desarrollo nacional.

Teorías De La Calidad

Para las normas ISO 9000-2005, la calidad debe entenderse como una dimensión de satisfacción del usuario considerando factores propios de la institución, enmarcan en la perspectiva de la nueva gestión pública que adopta herramientas de los sectores privados con enfoque de innovación que va hacia la calidad de los servicios públicos brindados, desde la perspectiva de la eficiencia y la eficacia que garantizará el proceso de calidad.

(Deming W. E., 2019) Por parte de la conceptualización teórica en la que la inversión de calidad resalta la señal de un enfoque de pilares para el bienestar público, pasando de un enfoque tradicional a una orientación de procesos, basada en la orientación al cliente y la distribución, bucle, validación y operación planificada. Optando nuevas medidas para la búsqueda de la calidad y la innovación influyente en los procesos que tiene como base el enfoque de procesos.

Teoría Del Servicio Público

(Fernández, 2018) Considerando la cita de Rousseau en una revista del siglo XIX, donde deja claro que los servicios públicos en Francia fueron vistos inicialmente como una división del poder creada según la teoría de la descentralización. Se concreta en unos aspectos fundamentales que le dio inicio a la

teoría de servicio público, donde las actividades deben estar aseguradas, controladas, reguladas por el gobierno local.

Gestión Pública

(Bastidas, 2020) La gestión pública es el conjunto de actividades que realizan las instituciones en el orden en que logran las metas y objetivos fijados en la política gubernamental. La función del Estado son las funciones de las instituciones de la administración estatal, definidas en la legislación del estado específico. Así, una institución pública asume tareas gubernamentales y de gestión y depende de reglas y directivas, tecnología y procedimientos para lograr sus objetivos.

La gestión desde su origen siempre ha realizado aportes extraordinarios para el mejor desarrollo, fortalecimiento para las entidades del sector públicos, empleando algunos modelos de las organizaciones privadas, que utilizan herramientas sistematizadas.

Dimensiones De La Variable Calidad De Servicio

(Zeithaml V. P., 2018) señalan que, según el análisis y la investigación exploratoria de sus creadores, la calidad del servicio ha sido definida como la diferencia o discrepancia existente entre las expectativas y las percepciones de cada usuario. Para finalizar, se explican en cinco dimensiones.

- **Elemento Tangible**

(Zeithaml V. P., 2018) Lo enumeran como Formulario, Propiedad, Logística, Recursos Humanos y Comunicaciones.

(Müller, 2019) menciona que los elementos materiales se representan externamente, son los activos y elementos de la empresa, incluidas las personas, a través de los cuales los consumidores tienen una razón para usar un servicio.

(Molla, 2018) confirmaron que se define tanto considerando cosas materiales con propiedades físicas como partes estéticas y propiedades básicas percibidas por los consumidores. Las partes físicas, también se tienen en cuenta sus características técnicas como el diseño y la estética, se relacionan con el área de marketing de las organizaciones y también tienen en cuenta la competencia.

Apariencia de las instalaciones, los equipos, personal y materiales de comunicación:

- Una excelente empresa tiene buenas instalaciones.
- En una fantástica empresa, el personal tendrá una buena apariencia.
- **Fiabilidad**

(Müller, 2019) Señaló que tiene una relación complementaria con procesos y estos son necesarios para brindar un servicio al consumidor porque su imagen de este nos proporciona un mejor criterio para resolver sus problemas.

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa:

Los empleados de una magnífica empresa informan a los clientes sobre lo que buscan al adquirir el servicio.

- Una excelente empresa tiene un compromiso con su cliente desde el momento en el que prometa hacerlo.

- **Capacidad De Respuesta**

(Cottle, 2022) Explicó que esta es una manera de resolver los problemas de los consumidores y brindar una solución rápida para garantizar la mejor experiencia posible al cliente medir a través de la fiabilidad, por otro lado, involucra el

cumplimiento en los tiempos pactados, por ello es importante tener una capacidad de respuesta y este genera un valor agregado a las organizaciones.

(Zeithaml, 2023) indican que esta dimensión ayuda a los consumidores para que sean previstos de una atención rápida y diferenciada.

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio:

- Los empleados de una magnífica empresa, siempre estarán a disposición del servicio que soliciten los clientes.

- Los empleados en una excelente empresa, siempre proporcionarán la información sobre el servicio a los clientes.

- **Seguridad**

(Cottle, 2022) Explicó que es la parte emocional que sienten los clientes cuando se les solucionan sus problemas y que esto crea un vínculo de confianza con los consumidores. Por lo tanto, esta dimensión tiene como aliados el conocimiento y actitud de las personas y finalmente el profesionalismo, lo que genera la capacidad de ser confiable y seguro para crear confianza que une a los clientes a una empresa honesta e integrada.

(Zeithaml, 2023) Lo conceptualizaron como la atención y el conocimiento que deben de generar los colaboradores y desplegar sus habilidades blandas para darle solución

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar confianza: El comportamiento de los colaboradores de una maravillosa empresa debe ser amable para que los clientes se sientan seguros. - Los colaboradores en una excelente empresa tendrán el conocimiento indicado para

responder a las preguntas de los clientes, poniendo así a prueba la profesionalidad del colaborador.

- **Empatía**

(Cottle, 2022) Lo definió de esta manera “Aportar valor a clientes a través de una atención personalizada que va más allá de la imaginación del consumidor, no se trata solo de la clásica amabilidad o actuar con una sonrisa, sino también de generar empatía con clientes, para construir relaciones a largo plazo”. Para garantizar la seguridad de los servicios prestados, esto también requiere el conocimiento y las habilidades de los empleados para establecer las conexiones necesarias con los consumidores.

Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores: - Los empleados en una excelente empresa comprenderán las necesidades específicas de sus clientes. - En una excelente empresa se le brindará al cliente una atención personalizada, puesto que las necesidades y la importancia de ello varía según el servicio que solicite el cliente.

1.2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Para (Morrillo y Morillo, 2019) Destaca que la satisfacción del usuario es el cumplimiento de perspectiva del usuario, lo que se conoce como satisfacción tiene un concepto psicológico, que consiste en poder cumplir con las necesidades que espera el cliente sobre un producto o un servicio, sin duda se dice que es la medición del cumplimiento de las expectativas, necesidades, deseos de un determinado usuario

Como lo afirma (Sancho, 2021) esto implica que el usuario generar un bienestar sentimental, que a su vez agrado por el cumplimiento de las expectativas sobre el producto o el servicio.

Desde el punto de observación de (MUNCH, 2020) la satisfacción de los usuarios pasa antes que la calidad del servicio, es decir, la calidad del servicio se logra con la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esenciales ya sea tangible e intangibles y que cumplan los requisitos adecuados, en pocas palabras la satisfacción del usuario consiste en que las personas satisfacen sus necesidades a través de servicios o de algún producto.

De acuerdo con (LÓPEZ, 2019) La satisfacción de usuario en las entidades privadas son diferentes a las públicas, ya que su principal característica es que las organizaciones privadas hay existencia de muchas competencias para captar a los usuarios porque depende de ellos su tiempo de permanencia y sus ventas dentro del mercado, mientras que las organizaciones públicas no sucede aquello porque no se preocupan sobre las utilidades, por lo tanto el principal objetivo es brindar un servicio de calidad al usuario.

Importancia De La Satisfacción Del Usuario

Tal como indica (Venegas, 2022) la satisfacción del usuario es una de las variables muy importantes porque ayuda a conocer las necesidades y deseos que necesitan ser saciados. Y para lograrlo es fundamental cumplir los requisitos, como ofrecer un servicio de calidad y que cumpla con lo que promete, también es necesario indicar la formalidad de la atención como el buen trato, soluciones rápidas, atención.

Por ende, (Pizam, 2021) explica que es importante la satisfacción del usuario porque influye en el prestigio e imagen de la organización hacia la comunidad en general, también es considerable porque identifica las necesidades y requisito que piden.

Factores Que Influyen En La Satisfacción Del Usuario

Según lo argumentado por (Martinez, 2023) Los factores que influyen en la satisfacción del usuario incluyen: factores personales, factores familiares/sociales y factores de servicio. Los factores individuales se refieren a factores demográficos, económicos y culturales que afectan la satisfacción del usuario. Los factores familiares/sociales se refieren al entorno familiar y las experiencias de los amigos al brindar el servicio. Estos aspectos afectarán a la satisfacción del usuario. Los factores del servicio incluyen ubicación, tiempo de espera para recibir atención, personal amable, buena actitud y manejo eficiente.

Satisfacción En Las Entidades Públicas

(LÓPEZ, 2019) Los ciudadanos esperan que los servicios proporcionados por el gobierno puedan satisfacer sus necesidades y también esperan que el gobierno pueda cambiar las políticas en beneficio de los ciudadanos. Para satisfacer las necesidades de los usuarios, el país necesita crear una misión y una visión claras que ayuden a guiar la atención de las figuras públicas. Además, la prestación de servicios se realiza según las leyes y reglamentos nacionales para garantizar que los servicios sean de calidad. Por otro lado, también es importante tener en cuenta los aspectos internos de una estructura pública específica, ya que afectan los servicios prestados a los ciudadanos. Estos aspectos son sistemas de información y gestión del talento.

Enfoques Teóricos De La Satisfacción

De todas las diversas teorías que buscan un significado sobre la satisfacción, se entiende como punto referente el comportamiento de los usuarios y se aborda las siguientes teorías.

(Maslow, 2022) Investiga para comprender el impulso de las necesidades para la satisfacción de la humanidad de manera jerárquica, hay una existencia de cinco puntos importantes que son conocidas filosóficas: Social, Estimación y Autorrealización, Seguridad, con los puntos podemos satisfacer las necesidades más importantes.

Para (Kotler y Keller, 2019) Existen dos factores que plantean tanto a los factores desmotivadores y motivadores que provocan la satisfacción o la insatisfacción del uso de los productos o del servicio, lo cual ayudan a descubrir las necesidades, dando una significancia de un vínculo emocional que para las autoridades es psicológico para tomar decisiones y obtener el logro de satisfacer a los usuarios.

Modelos De Satisfacción

Hay un sin número de los modelos, pero lo más destacable es el modelo Servqual y Servperf, cada uno de ellos tiene su propia posición.

El modelo Servqual en sus inicios determinó una puntuación de 10 referente a la satisfacción, desde ese momento comenzó a precisar y mejorando hasta llegar a cinco, lo cual es difícil modificar a estas alturas, este modelo es para medir la calidad de los servicios que van de la mano con la satisfacción, fijando la atención a las expectativas y percepciones a los usuarios.

Modelo Servperf, este argumenta el modelo anterior, lo cual enfatiza solo un punto de percepción, este tiene más aproximación a una buena satisfacción y para obtener un buen análisis, lo cual hace una gran diferencia entre el Servperf es mejor que el Servqual, a pesar de omitir las expectativas, pero los dos son muy buenos

para tener una determinación ya sea lejos o cerca para que las personas tengan su satisfacción.

Tipos De Satisfacción

(Martin, 2020) Explica que la satisfacción se divide en dos partes: Subjetivo y Objetivo. El primero nos hace referencia a lo emocional, mientras el otro es a lo material, lo cual estos dos tienen enfoques distintos en su aplicación.

- **Satisfacción Material:** Hace referencia a aquellos objetivos, se refiere a lo palpable, visible, lo tangible, cuando los servicios y bienes responden a soluciones, lo cual es satisfacción material.
- **Satisfacción Emocional:** Es lo que no se puede observar, ni tocar, hay autores que dicen que esto es invisible, es más fuerte que el objeto, lo cual en la perspectiva es que los clientes se contentan con lo que reciben y cambian a opiniones favorables por el beneficio que tienen.

Características De La Satisfacción

(Kotler y Keller, 2019) Plantea que todo cliente tiene su propia expectativa, lo cual pueden determinar si la satisfacción o insatisfacción del servicio es deseado, recibido y percibido, el primero se inclina a los deseos y referencia, al segundo es la acción orientada para complacerlo, desde el punto que recibe el servicio y por último se enfoca al valor de servicio o bien por haberlo adquirido. Lo cual desde ese punto se genera las diferentes características como: complacido, fascinado, satisfecho, enfadado e insatisfecho.

Grado De Satisfacción

(Martín, 2020) Indica que existen diferentes niveles de satisfacción, los cuales son muy referentes:

- **Insatisfacción Máxima:** Se refiere cuando el cliente se siente inseguro de tomar o no el servicio porque está inconforme sobre la valoración “negativa” lo cual es más probable que no lo tome.
- **Insatisfacción Incertidumbre:** Indica que el usuario tiene una insatisfacción moderada, lo cual indica que quedara en suspenso sobre darle otra oportunidad de obtener nuevamente el servicio.
- **Satisfacción Contenta:** El usuario tiene una opinión moderada, lo cual puede brindar una segunda oportunidad de adquirir el servicio.
- **Nivel de Satisfacción:** Tiene una opinión positiva donde genera confianza y recomienda a su entorno el servicio o el bien para estar satisfecho con el uso de aquello.

Medición De La Satisfacción De La Ciudadanía

(Bolaños, 2021) Se cuantifica la satisfacción ciudadana, lo que da mayor importancia a conocer la visión del ciudadano sobre la atención brindada por la unidad, lo que se logra con encuestas y un cuestionario estándar, lo que permitirá registrar la satisfacción de los ciudadanos, relacionada con el servicio.

Para obtener una escala de calificación de la investigación es necesario identificar criterios de medición de la calidad en una escala de muy baja a muy alta que abarque todo el proceso asistencial, así como las recomendaciones recibidas.

La medición de la satisfacción ciudadana sobre los bienes y servicios que brinda la entidad pública se realiza estableciendo un indicador

Para realizar la medición se establecen indicadores como trámites, bienes y servicios públicos que son de mayor demanda.

Dimensiones De Satisfacción

Eficacia

La eficacia es la manera de conseguir los efectos esperados, es como obtener resultados al realizar una acción determinada, no deberíamos confundir este concepto con el de eficiencia porque se refiere a alcanzar un objetivo propuesto.

Efectividad

Como destaca (Drucker, 2020) Es el “hacer bien las cosas correctas”. Se refiere al punto de equilibrio o peso óptimo entre efectividad y eficiencia dependiendo de la situación concreta. Etimológicamente, eficaz puede entenderse como algo que produce un efecto.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.2.DISEÑO TEÓRICO

2.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1.1.Problema General

¿Existe relación entre la Calidad de los Servicios públicos con la Satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta?

2.2.1.2.Problema Específico

- ¿Cómo la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en la calidad de los servicios públicos de la ciudad de Manta?

- ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de la ciudad de Manta?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en la calidad de los servicios públicos de la ciudad de Manta?
- ¿Cuáles son las alternativas de la seguridad que influyen en la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de la ciudad de Manta?
- ¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de la ciudad de Manta?

2.2.2. OBJETIVO Y CAMPO DE ACCIÓN

Objetivo: La Satisfacción de los Usuarios de la Ciudad de Manta.

Campo De Acción: Calidad de los Servicios Públicos (Agua, Vialidad y Limpieza)

2.2.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la Calidad de los Servicios Públicos (Agua, Vialidad y Limpieza) y la Satisfacción de los Usuarios de la Ciudad de Manta.

2.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- La fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.
- Los elementos tangibles tienen relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.
- La capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta
- La seguridad tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta
- La empatía tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta

2.2.5. HIPÓTESIS

2.2.5.1.HIPÓTESIS GENERAL

Ha: La calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Ho: La calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) No tienen relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta.

2.2.5.2.HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La fiabilidad de los servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.
- Los elementos tangibles de los servicios públicos se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta
- La capacidad de respuesta de los servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.
- La seguridad de los servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.
- La empatía de los servicios básicos tiene una relación positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

2.2.5.3.DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente

- Calidad De Los Servicios Públicos.

Variable Dependiente

- Satisfacción De Los Usuarios De La Ciudad De Manta.

2.2.5.4.OPERIALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Calidad De Los Servicios Públicos

Para (Gutiérrez B. P., 2020) Define los servicios públicos como aspectos de la calidad de los servicios prestados por las autoridades locales a los ciudadanos como pilar de la reforma, que abarca cuestiones administrativas, organizativas e innovadoras, que permiten al país modernizar la nueva administración pública.

Las variables que están involucradas en esta Operalización son las siguientes:

Tabla 1. Operalización De Las Variables Independiente (Calidad De Los Servicios Públicos).

Variable	Dimensiones	Indicadores	
Análisis de la calidad de los servicios públicos (Agua, Vialidad, Limpieza)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Pureza • Distribución Permanente • Estructura • Mantenimiento • Señalización Horizontal (Pinturas) • Señalización Vertical (Letreros) • Horario • Sistema de reciclaje • Recolección • Adecuamiento de Vehículo 	
		Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de Servicios • Cumplimiento • Equipos Modernos
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Restablecimiento • Atención

	<ul style="list-style-type: none">• Reducir Riesgos• Respuesta Rápida• Comunicación• Disponibilidad
Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Seguridad• Conocimiento• Confiabilidad• Acción Correctiva• Ministerio de Obras Públicas• Amabilidad• Confianza
Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Comprensión• Información• Interés• Buen Servicio

Fuente: Elaboración Propia

Satisfacción Del Usuario

Para (Morrillo y Morillo, 2019) Plantea que la satisfacción del usuario es el cumplimiento de perspectiva del usuario, lo que se conoce como satisfacción teniendo un concepto psicológico, que consiste en poder cumplir con las necesidades que espera el cliente sobre un producto o un servicio, sin duda se dice que es la medición del cumplimiento de las expectativas, necesidades, deseos de un determinado usuario.

Tabla 2. Operalización De La Variable Dependiente (Satisfacción De Los Usuarios).

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción de los usuarios	Eficiencia Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del servicio • Cumplimiento

Fuente: Elaboración Propia

2.3.DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación proyecta un enfoque cuantitativo. (Hernández, 2019) Menciona que los estudios cuantitativos usan recolección de datos para comprobar la hipótesis con relación a la medición numérica con un análisis estadístico. Por lo siguiente, permitirá reconocer patrones de comportamiento, con el objetivo de probar esta teoría, la idea es determinar la calidad de los servicios públicos (Agua, Vialidad, Limpieza) y la relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

2.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo descriptiva porque quiere encontrar especificaciones que definan las propiedades y características muy relevantes de cualquier fenómeno bajo análisis. Para (Hernández, 2019). Al proporcionar ilustraciones sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, ayuda a incrementar el conocimiento del investigador a través de la teoría propuesta por el autor que revela el comportamiento de las variables en estudio.

De acuerdo con (Baena, 2022)La investigación aplicada tiene como finalidad evaluar, ponderar y analizar un tema específico para la implementación de una acción. Si predecimos la investigación efectiva, esta producirá nuevos hechos, por lo que podemos estar seguros de que los hechos descubiertos serán útiles y podrán considerarse en el desarrollo de la teoría. En cuanto a la investigación aplicada, gran parte de su

atención se centra en oportunidades específicas en la aplicación de teorías generales en la práctica y predetermina sus esfuerzos por encontrar soluciones a las nuevas necesidades de la sociedad.

2.3.2. ALCANCE

El presente estudio investigativo tendrá un alcance correlacional, para (José Luis Arias Gonzáles, 2020) en este alcance de investigación, evalúa la relación que existe entre dos variables mediante la aplicación de técnicas estadística, así mismo midiendo una variable que se conocerá cómo se comporta la otra variable.

2.3.3. DISEÑO

Se utilizó un diseño correlacional transversal no experimental. (Behar, 2021) afirma que "los científicos observan los fenómenos naturales sin interferir en su desarrollo". Tomando en cuenta dicha cita, se manifiesta que en esta investigación no se manipuló las variables, calidad de servicios públicos y satisfacción del usuario.

Por otra parte, desde el punto de vista de (Mendoza, 2018) es "Transeccional o transversal porque la recolección de los datos es un momento único". El instrumento de esta investigación se aplicó en un solo momento.

No experimental, porque no existió manipulación activa de alguna variable.

Descriptivo, porque se describieron los perfiles de los usuarios de la ciudad de Manta, que se sometieron a la investigación y que pretendía indagar información sobre las variables aplicadas.

Correlacional, porque se buscó encontrar la correlación de las variables de estudio.

Enfoque

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo, ya que se estudiará una población específica, se recopilarán datos para el análisis estadístico y se extraerán conclusiones en función de si la calidad de los servicios públicos (agua, vialidad, limpieza) y si satisface a los usuarios de la ciudad de Manta

2.3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

(Hernández, 2019) afirma que "una población es un conjunto de todos los casos que cumplen determinadas especificaciones". Una población debe posicionarse en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo, según métodos cuantitativos. En el estudio la población la forman todos los usuarios de la ciudad de Manta, considerados como población desconocida o no restringida, más aún durante nuestro estudio. Como resultado de 258.697 habitantes, donde el estudio se dirigió a hombres y mujeres adultos que viven en la ciudad de manta.

Tabla 3población De La Ciudad De Manta.

Población de la ciudad de Manta	
Sexo	Total
Hombre	121.958
Mujeres	122.074
Total	258.697

Fuente: Elaboración propia basada Instituto Nacional de Estadística y Censos 2022

Muestra

Para (Hernández, 2019) indica que la muestra "es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se

desean generalizar los resultados”. Es decir, la muestra es representativa de la población y los resultados obtenidos a partir de ellos serán generalizados.

La muestra para la investigación se ha conformado por 385 personas, de la cual se realiza la siguiente fórmula:

FORMULA

$$n = \frac{(Z)^2(P)(Q)(N)}{e^2(N - 1) + (Z)^2 * p * q}$$

Donde:

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

N: Muestra inicial de la población (258,697)

Z: Nivel de confianza. 1.96

n: Muestra

E: Error muestral (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (258,697)}{(0.05)^2 * (258.697 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{2,484.52599}{648.1925}$$

n = 385 tamaño de la muestra

La investigación de esta tesis no es probabilística porque se ha considerado la respuesta de 385 personas para el análisis de sus respuestas.

En esta investigación, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, estructurada con 31 preguntas, 27 de ellas hacen referencia a la variable calidad de los servicios públicos y 4 a la satisfacción de los usuarios. De la cual fueron realizadas a 385 personas del cantón Manta. Se utilizó una escala de medición tipo Likert con las siguientes alternativas de respuesta: Totalmente en Acuerdo (1), En acuerdo (2), Ni de acuerdo Ni desacuerdo (3), En Desacuerdo (4) y Totalmente en Desacuerdo (5).

2.3.5. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS

La Encuesta

Es un instrumento de investigación que se empleó como técnica para recolectar información de los usuarios de la ciudad de Manta sobre la calidad de los servicios públicos y su satisfacción. Según (Arias,2012) enfatizó que es una técnica que tiene como objetivo obtener información de un grupo o grupo de sujetos sobre sí mismos o relacionados con temas similares.

Concluimos que esta investigación ayuda a obtener información sobre los usuarios, las cuales ellos son la población en esta investigación relevante.

Cuestionario

El cuestionario es una herramienta muy útil para recopilar datos relacionados con la calidad del servicio público y la satisfacción de los usuarios.

(Mejía y Novoa, 2022) definen el cuestionario como un conjunto sistemático de preguntas relacionadas con las hipótesis del trabajo y con las variables e indicadores de investigación.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

Tabla 4. Análisis De Fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	31

En la tabla N° 1 Se utilizó el instrumento de Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de 31 ítems, el resultado de este coeficiente es de 0,935. El instrumento de recolección de datos es confiable y procede su aplicación.

Resultados de la variable Independiente

Interpretación

Para el análisis de la variable de la calidad de los servicios públicos y sus dimensiones, se realizó a través de ítems, los cuales los conforman: Elementos tangibles, fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía. En este proceso se describen las siguientes categorías: ítems de escala ordinal y agrupación por categorías: Totalmente en Acuerdo (1), En Acuerdo (2), Ni de acuerdo Ni desacuerdo (3), En Desacuerdo (4) y Totalmente en Desacuerdo (5).

Tabla 5. Resultados De La Variable General.

X_CALIDAD_DE_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	En Acuerdo	17	4,4	4,4	6,0
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	273	70,9	70,9	76,9
	En Desacuerdo	71	18,4	18,4	95,3
	Totalmente en Desacuerdo	18	4,7	4,7	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

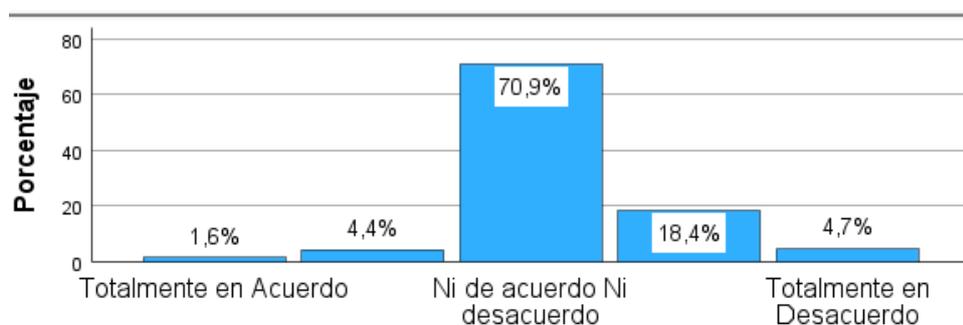


Ilustración 1. Resultado De Los Servicios Públicos

Interpretación:

Se obtuvo un resultado alto en la categoría de Ni en acuerdo Ni desacuerdo, donde las personas encuestadas revelan que los servicios públicos que nos brindan no son tan buenos ni malos para satisfacer sus necesidades a cada uno en su hogar o donde lo requieran.

Tabla 6. Resultados De La Dimensión Fiabilidad De Los Servicios Públicos.

		X1_FIABILIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	En Acuerdo	25	6,5	6,5	8,1
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	233	60,5	60,5	68,6
	En Desacuerdo	107	27,8	27,8	96,4
	Totalmente en Desacuerdo	14	3,6	3,6	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

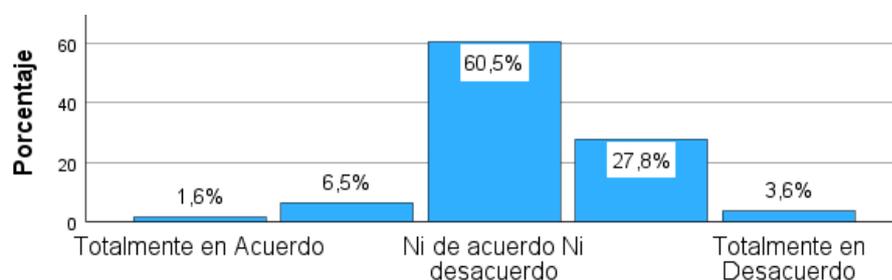


Ilustración 2. Resultado De La Dimensión De La Fiabilidad

Interpretación

De 385 usuarios encuestados, el 60,5 % considera que la fiabilidad tiene una categoría de Ni en acuerdo Ni desacuerdo, revelando que están en un punto donde no están bien ni mal los trabajos en los servicios públicos, por ende, su opinión se considera para que las autoridades realicen gestiones para satisfacer a las personas y que estén en constante actuación para la ciudadanía.

Tabla 7. Resultados De La Dimensión De Elementos Tangibles De Los Servicios Públicos.

		X2_ELEMENTOS_TANGIBLES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	En Acuerdo	107	27,8	27,8	30,1
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	178	46,2	46,2	76,4
	En Desacuerdo	75	19,5	19,5	95,8
	Totalmente en Desacuerdo	16	4,2	4,2	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

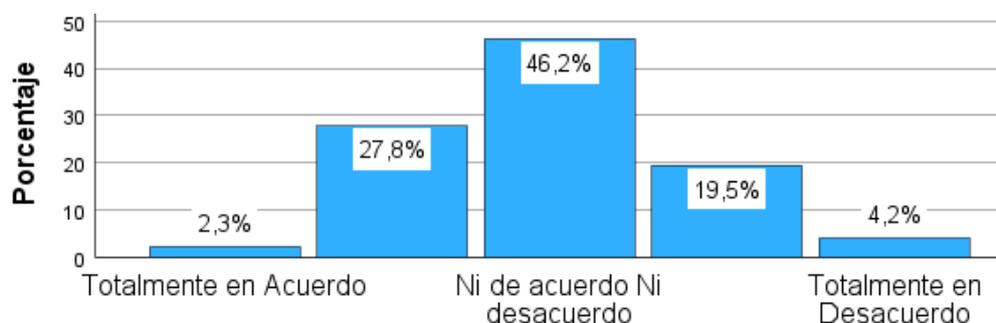


Ilustración 3. Resultado De La Dimensión De Elementos Tangibles

Interpretación

Se puede apreciar que, para 385 usuarios encuestados, el 46,2% considera que los elementos tangibles utilizados por los usuarios de la ciudad de manta están en condiciones neutras por su uso diario, lo cual requiere que las autoridades tengan en cuenta planes de gestión y mejoras para estos servicios públicos que benefician tanto a las autoridades como a los usuarios residentes y visitantes en la ciudad.

Tabla 8. Resultados De La Dimensión De La Capacidad De Respuesta De Los Servicios Públicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En Acuerdo	57	14,8	14,8	16,9
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	218	56,6	56,6	73,5
	En Desacuerdo	79	20,5	20,5	94,0
	Totalmente en Desacuerdo	23	6,0	6,0	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

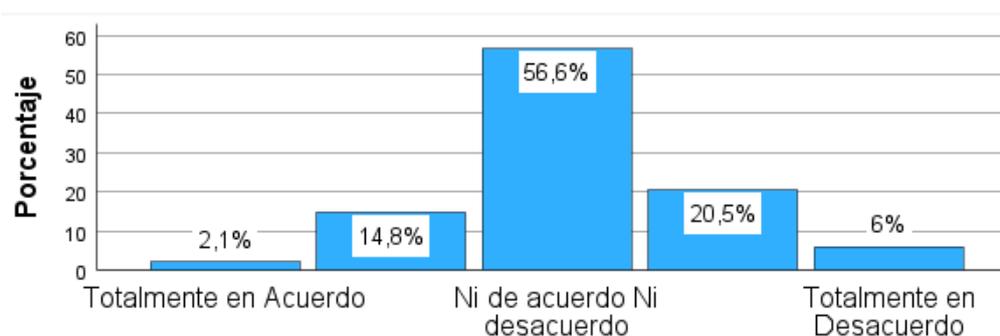


Ilustración 4. Resultado De La Dimensión De La Capacidad De Respuesta

Interpretación

De 385 usuarios encuestados, el 56,6% consideran que la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios públicos tiene una condición ni tan buena ni tan mala, pero las personas tratan de obtener una solución de manera rápida y ágil para cada problema que aparezca y poder vivir de una buena manera en la sociedad, para principalmente poder llegar a satisfacer las necesidades de los clientes, gran parte de los encuestado muestran indiferencia sobre si la información brindada es acorde a lo solicitado, lo mismo sucede sobre el tiempo de espera.

Tabla 9. Resultados De La Dimensión De La Seguridad De Los Servicios Públicos.

		X4_SEGURIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En Acuerdo	84	21,8	21,8	23,9
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	199	51,7	51,7	75,6
	En Desacuerdo	77	20,0	20,0	95,6
	Totalmente en Desacuerdo	17	4,4	4,4	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

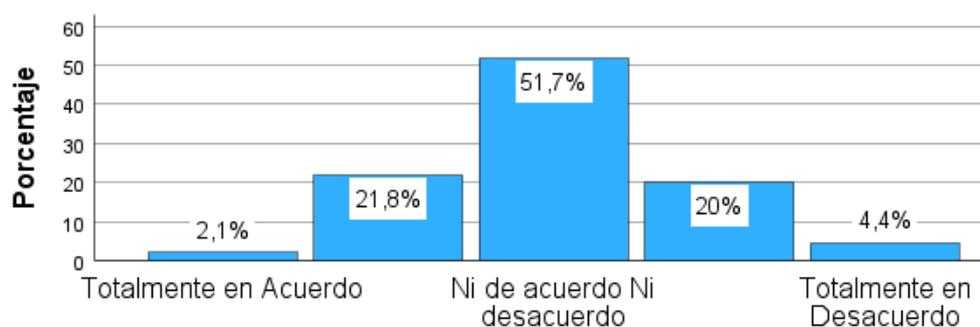


Ilustración 5. Resultado De La Dimensión De La Seguridad

Interpretación

En la gráfica indica que, de 385 usuarios encuestados, el 51,7% considera que la seguridad en los servicios públicos no es tan buena ni tan mala, donde el municipio debe estar en contante monitoreo en cada factor para la seguridad de los usuarios, por ahora no están satisfechos con cada servicio. Así, la mayoría lo califico con un neutral y esta denominación sirva para que mejoren más en el cuidado de los trabajos, integridad, aspectos físicos, estructurales y de servicios.

Tabla 10. Resultados De La Dimensión De La Empatía De Los Servicios Públicos

		X5_EMPATIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En Acuerdo	78	20,3	20,3	22,3
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	206	53,5	53,5	75,8
	En Desacuerdo	74	19,2	19,2	95,1
	Totalmente en Desacuerdo	19	4,9	4,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

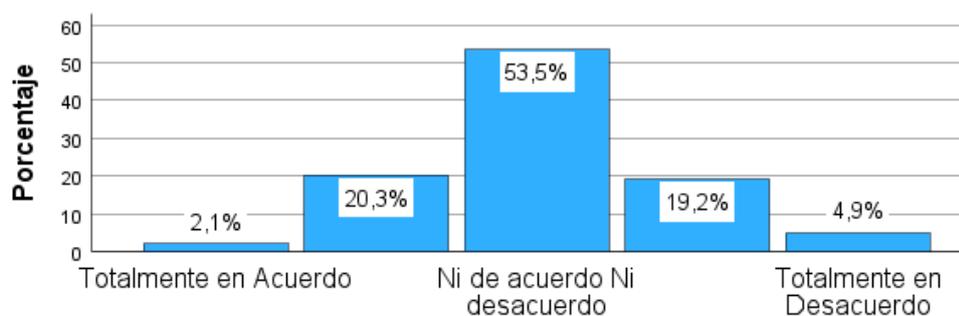


Ilustración 6. Resultado De La Dimensión De La Empatía

Interpretación

Los 385 usuarios encuestados, un 53,5% consideran neutrales la empatía de los servicios públicos, ya que requiere que los encargados se pongan los zapatos de los ciudadanos para entender los problemas, ya sea estructural, seguridad y cuidado o necesidades que satisfagan a cada usuario.

Resultados de la Variable Dependiente.

Interpretación

Para el análisis de la variable “satisfacción de los usuarios y sus dimensiones”, se consideró el ítem que conforma la dimensión de eficacia. El proceso se llevó a cabo de la siguiente manera: se encuestó a 385 personas del cantón Manta, utilizando una escala de medición tipo Likert con las siguientes alternativas de respuesta: Totalmente en Acuerdo (1),

En acuerdo (2), Ni de acuerdo Ni desacuerdo (3), En Desacuerdo (4) y Totalmente en Desacuerdo (5).

Tabla 11. Resultados De La Variable De La Satisfacción De Los Usuarios.

Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	En Acuerdo	73	19,0	19,0	21,3
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	145	37,7	37,7	59,0
	En Desacuerdo	120	31,2	31,2	90,1
	Totalmente en Desacuerdo	38	9,9	9,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

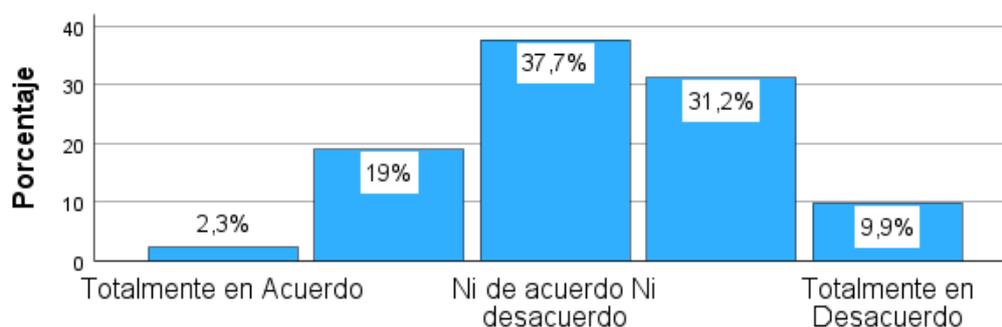


Ilustración 7. Resultado De La Dimensión De La Satisfacción De Los Usuarios

INTERPRETACIÓN

Apreciamos en la tabla que, de 385 usuarios encuestados, el 37,7% nos da a informar por medio de la encuesta sobre el resultado neutral, que se sientes con la satisfacción de los servicios públicos brindados por la municipalidad del cantón Manta, lo cual estos tienen que aplicar estrategias para cumplir con las expectativas requeridas por los usuarios para tener un buen vivir.

Tabla 12. Resultados De La Dimensión Eficacia.

		Y1_EFICACIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En Acuerdo	95	24,7	24,7	27,3
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	158	41,0	41,0	68,3
	En Desacuerdo	97	25,2	25,2	93,5
	Totalmente en Desacuerdo	25	6,5	6,5	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

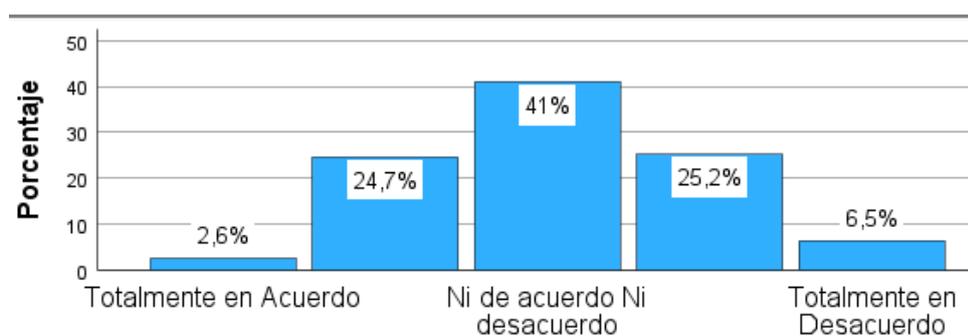


Ilustración 8. Resultado De La Dimensión De La Eficiencia

INTERPRETACIÓN

El 41% de los encuestados consideran que la eficacia tiene un resultado neutral, donde se preguntaron que como se siente con estos servicios obtenidos y teniendo como efecto una calificación no tan buena ni tan mala, pero los encargados de cumplir con la satisfacción deben investigar más a fondo todos los requerimientos para cumplir con una buena demanda en los aspectos de los servicios públicos para que los usuarios estén valorando más una buena satisfacción.

Tabla 13. Resultados Del Cumplimiento De Las Expectativas De Los Servicios.

¿Cumplen las expectativas que necesitamos en cada uno de los servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Acuerdo	42	10,9	10,9	10,9
	En Acuerdo	83	21,6	21,6	32,5
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	119	30,9	30,9	63,4
	En Desacuerdo	95	24,7	24,7	88,1
	Totalmente en Desacuerdo	46	11,9	11,9	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

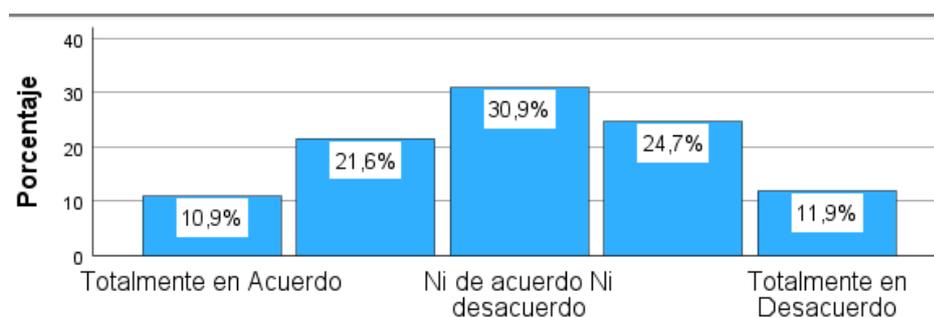


Ilustración 9. Resultado Del Cumplimiento De Las Expectativas De Los Servicios

INTERPRETACIÓN

Los datos de la encuesta de 385 personas indican que el 30.9% arroja un resultado neutral sobre el cumplimiento de las expectativas de cada servicio público de la ciudad de Manta, lo que informa que cumple regularmente con los requerimientos de los usuarios.

3.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

HI: Si existe Conexión significativa entre la calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) y su relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta.

HO: No existe relación entre la calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) y su relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta

Tabla 14. Correlación Entre La Calidad De Los Servicios Públicos Y La Satisfacción De Los Usuarios.

Correlaciones			X_CALIDAD_DE_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS
Rho de Spearman	X_CALIDAD_DE_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS	Coefficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	385	385
	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS	Coefficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del análisis indica la relación de variables determinadas por el Rho de Spearman, por lo que se obtuvo 0,456, lo que significa que hay una correlación positiva débil en la calidad de los servicios públicos para satisfacer a los usuarios, además se menciona que el nivel de significancia es $p = 0,001$ y menor de 0,05, indicando que se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la alternativa.

HIPÓTESIS ESPECIFICA

Hipótesis específica 1

Hi: La fiabilidad de los servicios públicos Si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Ho: La fiabilidad de los servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Tabla 15. Correlación Entre Fiabilidad Y La Satisfacción De Los Usuarios.

Correlaciones			X1_FIABILIDAD	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS
Rho de Spearman	X1_FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,403**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	385	385
	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS	Coefficiente de correlación	,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la prueba obtenida de la tabla N° 11, el estadístico de correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0,403 el cual indica un grado positivo débil entre las variables de estudio y su valor de significancia es $p= 0.01$ de 0.05. Se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, por lo tanto, existe una relación moderada entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Hipótesis específica 2

Hi: Los elementos tangibles de los servicios públicos Si se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Ho: Los elementos tangibles de los servicios públicos No se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Tabla 16. La Relación Entre Tangibilidad Y La Satisfacción Del Usuario.

Correlaciones			X2_ELEMENTOS_TANGIBLES	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS
Rho de Spearman	X2_ELEMENTOS_TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,385**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	385	385
	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS	Coefficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 12, se obtuvo un dato estadístico de correlación de Spearman de ,385 el cual indica que tiene un grado positivo débil entre la variable estudiada y su valor de significancia es $p= 0.01$ de 0.05 se concluye que aceptamos a la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, indica que existe una relación moderada entre los Elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Hipótesis específica 3

Hi: La capacidad de respuesta de los servicios públicos Si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Ho: La capacidad de respuesta de los servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Tabla 17. Correlación Entre Capacidad De Respuesta Y La Satisfacción De Los Usuarios.

Correlaciones			X3_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS
Rho de Spearman	X3_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000	,338**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	385	385
	Y_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS	Coefficiente de correlación	,338**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 13, se obtuvo un dato estadístico de correlación de Spearman de ,338 el cual indica que tiene un grado positivo débil entre la variable estudiada y su valor de significancia es $p= 0.01$ de 0.05 se concluye que aceptamos a la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, indica que existe una relación moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Hipótesis específica 4

Hi: La seguridad de los servicios públicos Si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Ho: La seguridad de los servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Tabla 18. Correlación De Seguridad Y La Satisfacción De Los Usuarios.

		Correlaciones		
			X4_SEGURIDA D	Y_SATISFACCI ON_DE_LOS_ USUARIOS
Rho de Spearman	X4_SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,350**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	385	385
	Y_SATISFACCION_DE_LO S_USUARIOS	Coefficiente de correlación	,350**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 14, se obtuvo un dato estadístico de correlación de Spearman de ,350 el cual indica que tiene un grado positivo débil entre la variable estudiada y su valor de significancia es $p = 0.01$ de 0.05 se concluye que aceptamos a la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, indica que existe una relación moderada entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Hipótesis específica 5

Hi: La empatía de los servicios básicos Si tiene una relación positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Ho: La empatía de los servicios básicos No tiene una relación positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

Tabla 19. Correlación Entre Empatía Y La Satisfacción De Los Usuarios.

		Correlaciones		
			X5_EMPATIA	Y_SATISFACCI ON_DE_LOS_ USUARIOS
Rho de Spearman	X5_EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	385	385
	Y_SATISFACCION_DE_LO S_USUARIOS	Coefficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 15, se obtuvo un dato estadístico de correlación de Spearman de ,436 el cual indica que tiene un grado positivo débil entre la variable estudiada y su valor de significancia es $p= 0.01$ de 0.05 se concluye que aceptamos a la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, indica que existe una relación moderada entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

Plan de acción para el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos (agua, vialidad, limpieza) en la ciudad de Manta.

Justificación

Esta propuesta es fundamental para mejorar la calidad del servicio de los servicios públicos como el agua, vialidad y limpieza en la ciudad de Manta, donde se toman medidas estratégicas, ideas o crear un plan para mejorar más en cada deficiencia, Está diseñado para cada dimensión, las cuales se tomaron de referencia para obtener información sobre problemas y mejorarlos para promover y cumplir con la satisfacción eficiente y segura para los ciudadanos.

Esta propuesta va dirigida a:

- Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado (GAD).
- EP-Aguas de Manta/EPAM
- Empresa Pública Mancomunada “Costa Limpia” -EP.

Objetivo General

Incrementar la satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios públicos ofrecidos por el gobierno autónomo municipal de Manta.

Objetivo Específico

- Implementación de un sistema Software (Control, Prevención digital)
- Desarrollo de material autorreparable.
- Instalar Sistemas robóticos y visión computarizada (Conocimiento de clima, estados de vías)
- Implementar Contenedores Inteligentes (Aviso sobre el estado en el que se encuentra)
- Implementar señales de tráfico interactivas con pantallas led
- Desarrollos de Campañas inteligentes para el cuidado del agua.

Resultados de la Investigación	Objetivos de la propuesta	Plazo	Indicadores de gestión	Estrategia	Actividades	Presupuesto
<p>Dimensión: Fiabilidad</p> <p>Resultado Cuenta con el 60,5%, dando a conocer que su categoría de Ni en acuerdo Ni desacuerdo tiene un alto porcentaje según las personas encuestadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el nivel de calidad de los servicios públicos 	Medición periódica (anual)	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los usuarios % de personas satisfechas/personas encuestadas 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas periódicas de la gestión de calidad de los servicios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema informático de evaluación de la calidad de los servicios públicos. Aplicar encuestas periódicas. 	<p>Sistema Software: \$ 3000,00</p> <p>Equipos de aplicación de encuesta: \$ 1000</p> <p>Desarrollo de una aplicación: \$ 300,00</p>
<p>Dimensión: Elementos Tangibles</p> <p>Resultado Se aprecia que el 46,2% de la categoría de Ni en acuerdo Ni desacuerdo tiene una alta consideración según las personas encuestadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar mantenimiento regular y mejoras en las carreteras y calles para reducir la congestión y mejorar la seguridad vial utilizando tecnologías avanzadas para gestionar el flujo de tráfico y cuidado de las calles. Construir y modernizar plantas de tratamientos para reducir la 	3 años	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la frecuencia y calidad del mantenimiento preventivo en las vías Inversiones en mantenimientos y expansión de la infraestructura de agua potable. Evaluación del tiempo promedio de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas a los ciudadanos para medir su satisfacción con la calidad y fiabilidad de las vías Utilizar nanotecnología para el filtrado del agua y eliminar contaminantes como metales pesados, bacterias y virus. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar sistema de monitoreo inteligentes. Incluir un pavimento autorreparable. Señalización Dinámica. Implementación de microorganismo para degradar contaminantes presentes en el agua 	<p>Sistema de monitoreos \$2500</p> <p>Desarrollo de material autorreparable. \$2000</p> <p>Equipos de señales digitales. \$ 4000</p>

	<p>contaminación y reutilizar el agua tratada en actividades agrícolas e industriales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas eficientes de recolección y reciclaje de residuos para reducir la acumulación de basura y promover la sostenibilidad. 		<p>por diferentes áreas y como reducirlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un sistema de reciclaje avanzados 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de clasificación y reciclaje inteligente que pueda separar los residuos automáticamente para su posterior reciclaje 	<p>Implementación de sistema de biorremediación: \$2000</p> <p>Sistemas robóticos y visión computarizada: \$3000</p>
<p>Dimensiones: Capacidad de Respuesta</p> <p>Resultado El 56,6% de las personas, nos dice que la categoría más votada es Ni de acuerdo Ni desacuerdo, por lo tanto, ellos no cuentan con una buena y mala factibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el flujo de tránsito para gestionar de manera eficiente como señales de tránsito digitales, control de velocidades y equipos de avisos sobre colisiones. • Fortalecer las gestiones técnicas y administrativas de las organizaciones para un desarrollo de la 	3 años	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Sistemas de inteligencia de transporte, evaluando la efectividad. • Mide cuanto tiempo se tarda en resolver los problemas como roturas de tuberías o averías y el tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un diagnóstico para utilizar algoritmos de planificación de rutas que consideren variables como el tráfico por las condiciones viales. • Investigar procesos para gestionar planes para 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar ejercicios o actividades para conductores y también desarrollar metodologías para la rápida solución de problemas en las vías. • Implementar sensores en las infraestructuras del ciclo del agua (abastecimiento, tratamiento, 	<p>Creación de ejercicios: \$300</p> <p>Realizar diagnósticos integrales: \$2000</p> <p>Priorización de intervenciones: \$ 1000</p> <p>Campañas: \$300</p>

	<p>capacidad de responder a los problemas sobre el agua.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir planes claros de trabajos y detallarlos para una gestión optimizada para evaluar todas las áreas y reducir la mayor contaminación de desechos en la ciudad. 		<ul style="list-style-type: none"> Medir la percepción de los clientes sobre la calidad y seguridad de los servicios de limpieza. 	<p>desarrollar soluciones sobre cumplir con la satisfacción del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas periódicas para recopilar opiniones directas de los usuarios. 	<p>alcantarillado) y campañas para informar sobre el cuidado del agua en nuestra ciudad,</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar contenedores inteligentes con sensores que alerten cuando están llenos 	<p>Sensores digitales: \$3000</p> <p>Contenedores Inteligentes: \$1000</p>
<p>Dimensión: Seguridad</p> <p>Resultado El 51,7% de las personas consideran que la seguridad tiene una categoría de Ni de acuerdo Ni desacuerdo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementar políticas y acciones super estrictas que demuestren compromiso para la disminución de accidentes. Mejorar la educación vial. 	2 años	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de evaluación de las redes viales y la flota vehicular según los estándares de seguridad. Cumplimiento de los estándares de calidad del agua según 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar auditorías de seguridad en las carreteras y evaluación de las infraestructuras existentes, Identificando deficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Incluir inversiones en infraestructuras seguras para mejorar las carreteras y nuevas señales tecnológicas Establecer programas regulares de inspección y mantenimiento de 	<p>Implementar señales de tráfico interactivas con pantallas led: \$3000</p> <p>Plan de Mantenimiento: \$500</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar sistemas avanzados para la detección de fugas, purificación y distribución en tiempo real del agua hacia la ciudad. • Mejorar los equipamientos para que cumpla con los estándares de seguridad para proteger el personal, también capacitarlos para el uso correcto el manejo de equipos y sustancias. 		<p>parámetros físicos, químicos y biológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los protocolos con la limpieza. Índice de satisfacción del personal de limpieza reflejándose en el bienestar y seguridad de ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un buen trabajo en conjunto con los demás gobiernos locales, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas para abordar desafíos y soluciones más eficientes sobre la calidad del agua. • Escuchar a los usuarios y comprender sus expectativas 	<p>sistemas de agua potable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un plan definido que respalde la digitalización de procesos que garanticen la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente 	<p>Solución de problemas (fugas, contaminación): \$2000</p> <p>Diseño del plan de digitalización: \$800</p>
<p>Dimensión: Empatía</p> <p>Resultado Según el 53,5% de las personas consideran que la empatía tiene una</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el transporte público inclusivo para una mejor accesibilidad y comodidad en los transportes públicos para 	1 año	<ul style="list-style-type: none"> • Datos sobre como los usuarios de la vía perciben el comportamiento de los demás y su impacto en la seguridad vial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas de percepción de seguridad y respeto en la vialidad. • Implementar trabajos con 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar eventos como el día mundial sin autos, donde se promueva el uso de medios de transporte alternativos. 	<p>Campañas educativas viales: \$300</p> <p>Plan de instalación de bebederos: \$500</p>

<p>categoría de Ni de acuerdo Ni desacuerdo.</p>	<p>todos los sectores de la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación sobre la importancia del agua, también fomentar la participación comunitaria y entender y atender las necesidades hídricas. • Implementar Feedback y diálogos para una buena comunicación entre los ciudadanos y los municipios. 		<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa la iniciativa para ayudar a las comunidades a adaptarse a los cambios en la disponibilidad de agua debido al cambio climático. • Medir la percepción de los usuarios sobre la calidad y eficiencia de los servicios de limpieza. 	<p>empresas y comercio para promover practicas sostenibles y responsabilidad con el recurso hídrico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas periódicas a los residentes de la ciudad para la valuar su satisfacción con el servicio de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización amigable. • Instalar bebederos públicos para que las personas puedan acceder fácilmente a agua potable. • Realizar campañas de conciencia y actividades como juegos lúdicos que promuevan la limpieza. 	<p>Planificación de Mantenimiento: \$300</p> <p>Talleres educativos: \$200</p> <p>Publicidad: \$500</p> <p>Actividades Creativas: \$200</p> <p>Concursos: \$300</p>
--	---	--	--	--	---	---

CONCLUSIONES

Este proyecto investigativo ha demostrado que existe una relación positiva, aunque débil, entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta. Este vínculo subraya la importancia de mejorar los aspectos clave como son la fiabilidad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Los resultados indican que la fiabilidad de los servicios públicos, aunque de manera leve, impacta positivamente en la satisfacción de los usuarios. Según el coeficiente de correlación nos muestra un resultado de 0,403. Lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Esto sugiere la necesidad de reforzar la consistencia y la confiabilidad en la prestación de estos servicios.

Se observó que los elementos tangibles, como las infraestructuras y los recursos materiales, tienen una influencia positiva débil en la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios. Demostrando un coeficiente correlacional de 0,385. Indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Esto resalta que se necesita invertir en mejoras físicas y tecnológicas en los servicios públicos.

La capacidad de respuesta y la seguridad en los servicios públicos también mostraron una correlación positiva débil con la satisfacción de los usuarios. Indicando un coeficiente correlacional de 0,338 en la capacidad de respuesta y en la seguridad un 0,350. Demostrando rechazo en la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Se sugiere que, aunque estos dos factores son muy importantes, su impacto es limitado y se necesita mejorar para cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

La empatía en el trato hacia los usuarios de los servicios públicos tiene un impacto positivo en la satisfacción, aunque esta relación es moderada. Indica que tiene un coeficiente

correlacional de 0,436. Demostrando que se acepta la hipótesis nula y aceptan la alternativa. Esto enfatiza la importancia de un enfoque más humano y personalizado en la atención al ciudadano.

Concluimos que los resultados obtenidos son promedios positivos débiles que, si influyen con cada uno de los objetivos, por ende, el gobierno local debe seguir mejorando para cumplir con la satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda adoptar estrategias que incrementen la fiabilidad y capacidad de respuesta de los servicios públicos, lo cual podría incluir la capacitación del personal y la optimización de los procesos operativos

Es crucial modernizar las infraestructuras, como carreteras, puentes, sistemas de agua y equipos de limpieza, para mejorar los elementos tangibles de los servicios y así incrementar la satisfacción de los usuarios.

Mejorar los protocolos de seguridad y las medidas preventivas en los servicios públicos, es fundamental para generar confianza y seguridad en los usuarios, lo que podría aumentar su satisfacción en general.

Se recomienda desarrollar programas de formación en empatía y atención al cliente para el personal de los servicios públicos. Además, establecer canales de comunicación efectiva entre ciudadanos y directivos municipales, lo que es esencial para atender oportunamente las necesidades de los usuarios.

La implementación de sistemas de mantenimiento predictivo utilizando tecnología avanzada, esto puede prevenir fallos en las infraestructuras de manera crítica y optimiza la prestación de servicios, lo que resultaría una mejora significativa en la percepción de la calidad por parte de los usuarios.

Se recomienda seguir optimizando las estrategias actuales, enfocándose en áreas clave para maximizar los resultados obtenidos. Además, es aconsejable implementar nuevas iniciativas que fortalezcan las operaciones, asegurando un uso más eficiente de los recursos y mejorando continuamente para llegar a obtener los resultados esperados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcon Sanchez, I. D. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Ate, 2022*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127809/Alarcon_SID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aldana, L. A. (2023). *administración por calidad*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323264888.pdf>
- Alvarez, H. E. (2022). *LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO POR LA PRESTACION DEFICIENTE DE SERVICIOS PUBLICOS O POR LOS ACTOS DE SUS FUNCIONARIOS Y EL EJERCICIO DEL DERECHO DE REPETICION*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2806/1/T490-MDE-Saltos-La%20responsabilidad.pdf>
- Arias Rodriguez, J. J. (2020). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC) AGENCIA SAN IGNACIO-CAJAMARCA, 2019*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7428/Arias%20Rodriguez%2c%20Jos%2c%20a%20Jeffrey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, S. (2022). *Investigación*. Obtenido de http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6214/TRTESIS_CANO_MENDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrezueta, H. E. (2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. Obtenido de <https://www.cpcs.gov.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Bastidas, D. & (2020). *Gestión pública*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3874/5884?inline=1>
- Behar. (2021). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%2c%20ADa-de-la-Investigaci%2c%20B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Bolaños, K. (2021). *Satisfacción Ciudadana*.
- Bonilla. (2020). *Gestión de la calidad*.
- CAVERO CHINGA, D. A. (2019). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN, AÑO 2018*. Huacho. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2906/CAVERO%20CHINGA%2c%20DAMARYS%20ANAIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Censos, I. N. (2010). *Censo de Poblacion y Vivienda*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Chacaltana Vásquez, W. A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desague de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo 2021*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74652/Chacaltana_VWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CHUCTAYO, J. S. (2018). *CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE HUAPAYA S.A. - 2018*. Lima. Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/711/Flores%20Chuctayo%2c%20Joan%20Sebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cottle, D. (2022). *El servicio centrado por el cliente*. MADRID.

Cuesta, G. V. (2019). *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*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819028011>

Deming, W. E. (2019). *Calidad, productividad y competitividad 1ed*. Obtenido de https://www.academia.edu/73117222/Calidad_productividad_y_competitividad_1ed_W_Edwards_Deming

Deming, W. E. (2019). *SALIR DE LA CRISIS*. Obtenido de https://www.academia.edu/37495998/Fuera_de_crisis_deming

Drucker, P. (2020). *LA EFECTIVIDAD*. Obtenido de <https://on-time.es/portal/libros/ensayo-critico-sobre-gtd/errores-de-concepto/la-efectividad-ya-no-es-lo-que-era/#:~:text=La%20EFECTIVIDAD%20en%20sentido%20tradicional,%E2%80%9Caquello%20que%20produce%20efectos%E2%80%9D>.

Escudero, E. H. (2019). *CALIDAD DEL SERVICIO Y LA INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO, LIMA, 2019*. Lima. Obtenido de http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6214/TRTESIS_CANO_MENDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, J. R. (2018). *Disertación sobre el servicio público*. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/379>

Galán, J. S. (2020). *Servicio*. Obtenido de Servicio: https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#google_vignette

Gómez, C. D. (2020). *Administración de la calidad total*. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Gutiérrez, B. P. (2020). *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*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819028011>

Gutiérrez, H. P. (2019). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

Hernández, F. &. (2019). *Metodología*. Obtenido de Metodología: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

INCA, M. A. (2015). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUYLAS 2015*. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

José Luis Arias Gonzáles, M. R. (2020). *Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>

- Kotler y Keller, P. K. (2019). *Dirección de Marketing*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=Kotler,+P.+y+Keller,+K.+\(2012\).+Direcci%C3%B3n+de+Marketing.+M%C3%A9xico:+Pearson+Educaci%C3%B3n+S.A.&ots=17rKWzyJUj&sig=A44S9I718QuADltaDspNhV5DnNE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=Kotler,+P.+y+Keller,+K.+(2012).+Direcci%C3%B3n+de+Marketing.+M%C3%A9xico:+Pearson+Educaci%C3%B3n+S.A.&ots=17rKWzyJUj&sig=A44S9I718QuADltaDspNhV5DnNE#v=onepage&q&f=false)
- López Gumucio, R. (2021). *La calidad total en la empresa moderna*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- LÓPEZ, L. J. (2019). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL MARCO DE LA RELACIÓN ESTADOCIUDADANOS: POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_1%206-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, L. C. (2019). *¿Que es calidad total ?* Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v9n1/v9n1tr1.pdf>
- Martin, C. R. (2020). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Obtenido de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, J. (2023). *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense*. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-losusuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Maslow, A. H. (2022). *MOTIVACION Y PERSONALIDAD*. Obtenido de <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Mendoza, H. y. (2018). *Metodología de investigación*. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Molla, Q. G. (2018). *El comportamiento del*.
- Morrillo y Morillo, M. C. (2019). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Müller, E. (2019). *Cultura de calidad de servicio*.
- MUNCH, G. L. (2020). *MAS ALLA DE LA EXCELENCIA Y DE LA CALIDAD*. Obtenido de https://etrillas.mx/libro/mas-alla-de-la-excelencia-y-de-la-calidad_4911
- ORTIZ, O. L. (2021). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA*. Huacho. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5602/OSCAR%20LUIS%20COLLANTES%20ORTIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ostaiza, C. C., Cepero, G. S., Vélez, V. R., & Figueroa, W. V. (2021). *La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Obtenido de <https://isbn.cloud/9789942959812/la-calidad-de-servicio-via-segura-para-alcanzar-la-competitividad/>

- Paredes, Y. S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%c3%a1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pizam, A. &. (2021). *Customer-satisfaction-and-its-measurement-in-hospitality-enterprises*. Obtenido de <https://www.academia.edu/7304864/Customer-satisfaction-and-its-measurement-inhospitality-enterprises>
- Puicon Uriarte, I. D. (2022). *Influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019*. Lambayeque. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11383/Puicon_Uriarte_Ingrid_Dalila.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyna, V. ,. (2022). *Los Servicios Publicos*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2544/25.pdf>
- Saavedra Chara, T. (2021). *Servicios Públicos de la Municipalidad y Satisfacción de los Ciudadanos del Distrito de Abancay, 2021*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75954/Saavedra_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sancho. (2021). *Introducción al turismo*. Obtenido de Introducción al turismo
- Tacuri, L. R. (2021). *Calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019*. Perú. Obtenido de https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1098/T_727.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torcuato, V. M. (2019). *ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD*. Obtenido de <https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoru-ishikawa.html>
- Venegas. (21 de 10 de 2022). *Satisfacción del cliente: ¿Cuál es su importancia?* Obtenido de Satisfacción del cliente: ¿Cuál es su importancia?: <https://blog.dinterweb.com/valor-del-producto-vs-valor-del-cliente>
- Walker, B. J. (2005). *Fundamentos del Marketing*. Obtenido de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Zeithaml. (2023).
- Zeithaml, V. P. (2018). *Calidad total en la Gestión de Servicio*. Madrid-España.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (AGUA, VIALIDAD Y LIMPIEZA) Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE MANTA					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLIGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	<p>Ha: La calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta.</p> <p>Ho: La calidad de los servicios públicos (agua, vialidad y limpieza) No tienen relación significativa con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta</p>	<p>VARIABLE 1 - INDEPENDIENTE</p> <p>CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ELEMENTOS TAGIBLES • FIABILIDAD • CAPACIDAD DE RESPUESTA • SEGURIDAD • EMPATÍA 	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>-Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>- Básico</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>- Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>- No experimental.</p> <p>- Transversal.</p> <p>Método:</p>
¿Existe relación entre la calidad de los servicios públicos (agua, vialidad, limpieza) con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta?	Determinar la relación entre la calidad de los servicios públicos (agua, vialidad, limpieza) y la satisfacción de los usuarios de la ciudad de manta.				
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS				
1 ¿Cuál es la influencia de la fiabilidad de los servicios públicos con la	1 la fiabilidad tiene relación con la satisfacción de los				

<p>satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta?</p> <p>2 ¿Cuál es la determinación de los elementos tangibles de los servicios públicos con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta?</p> <p>3 ¿Cómo identificar la capacidad de respuesta de los servicios públicos con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta?</p> <p>4 ¿Qué alternativas de seguridad satisfacen a los usuarios de Manta?</p> <p>5 ¿Cuál es la influencia de la empatía en los servicios</p>	<p>usuarios de la ciudad de Manta.</p> <p>2 los elementos tangibles tienen relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.</p> <p>3 la capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta</p> <p>4 la seguridad tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta</p> <p>5 la empatía tiene relación con la satisfacción de los</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICOS</p> <p>1 la fiabilidad de los servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.</p> <p>2 los elementos tangibles de los servicios públicos se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.</p> <p>3 la capacidad de respuesta de los servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.</p>	<p>VARIABLE 2 - DEPENDIENTE</p> <p>SATISFACCIÓN DE USUARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • EFICACIA • EFECTIVA 	<ul style="list-style-type: none"> - Hipotético Deductivo - Analítico <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Test de calidad de los servicios públicos - Escala de Satisfacción <p>Población</p> <p>258.597</p> <p>Muestra:</p> <p>385</p>
--	---	---	---	--	--

<p>públicos con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta?</p>	<p>usuarios de la ciudad de Manta</p>	<p>4 la seguridad de los servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.</p> <p>5 la empatía de los servicios básicos tiene una relación positivamente con la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Manta.</p>			
--	---------------------------------------	--	--	--	--

OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Para (Gutiérrez B. P., 2020) Define los servicios públicos como aspectos de la calidad de los servicios prestados por las autoridades locales a los ciudadanos como pilar de la reforma, que abarca cuestiones administrativas, organizativas e innovadoras, que permiten al país modernizar la nueva administración pública.	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Pureza • Distribución Permanente • Estructura • Mantenimiento • Señalización Horizontal (Pintura) • Señalización Vertical (Letreros) • Horario • Sistema de reciclaje • Recolección • Adecuamiento de vehículo
		ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de Servicios • Cumplimiento • Equipos Modernos
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Restablecimiento • Atención • Reducir Riesgos • Respuesta Rápida • Comunicación • Disponibilidad
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Conocimiento • Confiabilidad

		SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Correctivas
		EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Información • Interés • Buen servicio
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Para (Morrillo y Morillo, 2019) afirma que la satisfacción del usuario es el cumplimiento de perspectiva del usuario, lo que se conoce como satisfacción tiene un concepto psicológico, que consiste en poder cumplir con las necesidades que espera el cliente sobre un producto o un servicio, sin duda se dice que es la medición del cumplimiento de las expectativas, necesidades, deseos de un determinado usuario	EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción
		EFFECTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento

ANEXOS 2: INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA

Estimado Usuario(a)

Me dirijo a usted, para solicitar su cooperación, para responder el cuestionario de opinión. Sus respuestas presentan un valioso aporte para la realización del proyecto de tesis con el tema **“Análisis De La Calidad De Los Servicios Públicos (Agua, Vialidad Y Limpieza) Y La Satisfacción De Los Usuarios De La Ciudad De Manta”**, es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradezco ser lo más sincero posible en su respuesta.

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de preguntas, por favor marque con un aspa (X) la alternativa que refleje mejor su opinión.

“Análisis De La Calidad De Los Servicios Públicos (Agua, Vialidad Y Limpieza) Y Su Satisfacción De Los Usuarios De La Ciudad De Manta”,	Totalmente en Acuerdo	En Acuerdo	Ni desacuerdo Ni en acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
ITEMS	1	2	3	4	5
VARIBALE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICIOS					
FIABILIDAD					
¿El agua que le llega a su hogar dotada por el Municipio de Manta, tiene la pureza adecuada para el consumo humano?					
¿La Municipalidad de Manta tiene una distribución permanente de agua en cada sector durante el día? ¿El estado de la vía a cuánto su estructura está en buen estado y brinda mayor seguridad?					
¿El Municipio de Manta esta siempre atento a los periodos de mantenimiento de las vías?					
¿Se encuentran marcados correctamente la señalización horizontal (sobre el pavimento o el suelo indicando instrucciones o advertencias) dentro de la ciudad de Manta?					
¿Se encuentran situados correctamente los letreros de señalización dentro de la ciudad de Manta?					
¿La municipalidad de la ciudad de Manta, cumple con el horario respectivo a la hora de recolección de basura?					
¿Aplica el sistema de reciclaje dentro de su casa?					

¿Existe la correcta limpieza en cada vertedero de basura de la ciudad de Manta?					
¿Las maquinarias que se usan para la recolección son adecuadas para realizar el servicio periódicamente?					
ELEMENTOS TANGIBLES					
¿La EPAM realiza instalaciones del servicio de agua potable utilizando materiales que ayuden a obtener una cantidad aceptable de líquido?					
¿El GAD de la ciudad de Manta cumple con el respectivo mantenimiento vial urbano?					
¿Está de acuerdo que la recolección de basura se realice con maquinaria adecuada y moderna?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
¿Está de acuerdo en que, ante un corte del servicio de agua potable, la restauración se realiza en el menor tiempo posible para su uso?					
¿Está de acuerdo en que recibe una buena atención al informar sobre un problema con el servicio de agua en su hogar o barrio?					
¿Está de acuerdo en que el Ministerio de Transporte y Obras Públicas cumple con el correcto mantenimiento vial urbano en la ciudad de Manta?					
¿Está de acuerdo en que es importante desarrollar infraestructuras de calidad para los usuarios de la vialidad urbana en la ciudad de Manta?					
¿Está de acuerdo en que la Dirección de Higiene y Salubridad cumpla con el servicio de higiene y limpieza en la ciudad de Manta?					
¿Está de acuerdo en que es importante tener disponibilidad empática para garantizar una buena higiene en la ciudad?					
SEGURIDAD					
¿Está de acuerdo en que el servicio de agua potable es confiable y no suministra agua contaminada?					
¿Qué tan de acuerdo está en que conoce acerca de la seguridad del mantenimiento vial urbano en la ciudad de Manta?					
¿Conoce usted sobre las medidas de seguridad sobre el servicio de higiene y limpieza de la ciudad?					

¿Qué tan de acuerdo está en que las autoridades toman medidas correctivas adecuadas para cumplir con su deber al brindar servicios públicos a los ciudadanos?					
EMPATIA					
¿La EPAM comprende el estado del ciudadano al momento de acercarse a solucionar un problema?					
¿El Ministerio de transporte y obras públicas brinda información clara y entendible con respecto al mantenimiento vial urbano?					
¿En qué medida considera que los proyectos y trabajos realizados por las autoridades de Manta, responden adecuadamente a las necesidades e intereses de la ciudadanía?					
¿La Empresa Costa Limpia -EP se muestra un buen servicio de higiene y limpieza de la ciudad de Manta?					
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
¿Está satisfecho con el servicio de agua potable que brinda el Municipio de Manta?					
¿Está satisfecho con el servicio de mantenimiento vial urbano que brinda el Municipio de Manta?					
¿Está satisfecho con el servicio de higiene y recolección de basura que brinda el Municipio de Manta?					
¿Está de acuerdo en que los servicios cumplen con sus expectativas?					