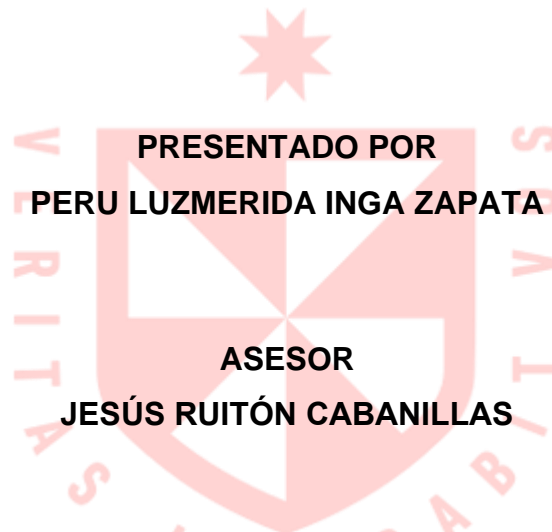


INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y EDUCACIÓN DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA MOLINA Y SU
INFLUENCIA SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA DE
LA MOLINA, DURANTE EL AÑO 2022**



**PRESENTADO POR
PERU LUZMERIDA INGA ZAPATA**

**ASESOR
JESÚS RUITÓN CABANILLAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
POLÍTICA PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE
DESARROLLO HUMANO Y EDUCACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LA MOLINA Y SU INFLUENCIA SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA
DE LA MOLINA, DURANTE EL AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
PERU LUZMERIDA INGA ZAPATA**

**ASESOR:
MAG. JESÚS RUITÓN CABANILLAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
POLÍTICA PÚBLICA**

**LIMA, PERÚ
2023**

RESUMEN

La investigación sobre “La gestión de los servicios públicos de la Gerencia de Desarrollo Humano y Educación de la Municipalidad Distrital de La Molina y su influencia sobre la satisfacción ciudadana de La Molina, durante el año 2022”, se realizó con el objetivo de determinar cómo la gestión de los servicios públicos brindados por la Gerencia de Desarrollo Humano a través de sus subgerencias, se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de La Molina, durante el periodo del año 2022. El estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, en un diseño no experimental, correlacional y en un nivel descriptivo. Se aplicó tres cuestionarios, ya que fueron tres poblaciones distintas, que toman o han tomado participación en los programas dictados por las Casas de Formación Productivas, Vaso de Leche y Escuelas Deportivas y Recreativas. El estudio llegó a una conclusión al demostrar el impacto en la satisfacción de los usuarios residentes de La Molina y encontrar que existe una correlación estadísticamente significativa, dado que el valor p es menor a 0.05 y corresponde a un nivel de confianza del 95%. Con un coeficiente de correlación no paramétrica (Rho de Spearman) de 0.607, que denota una correlación positiva moderada-alta, se puede aceptar que la gestión de los servicios públicos por parte de la Gerencia de Desarrollo Humano y Educación de la Municipalidad Distrital de La Molina está correlacionada con la satisfacción de los usuarios vecinos del distrito.


Palabras claves: satisfacción, servicios públicos, gestión, vaso de leche, casas de formación productivas, escuelas deportivas y recreativas.

ABSTRACT

The goal of the study "The Management of Public Services of the Management of Human Development and Education of the District Municipality of La Molina and its Influence on Citizen Satisfaction in La Molina, During the Year 2022" was to ascertain how the management of public services provided by the Management of Human Development through its submanagement is related to the satisfaction of the users of the district of La Molina, During the P.E. The study was developed under a quantitative approach, in a non-experimental, correlational and descriptive design. Three questionnaires were applied, since they were three different populations, who take or have taken part in the programs offered by the Productive Training Houses, Glass of Milk and Sports and Recreational Schools. The study reached a conclusion by demonstrating the impact on the satisfaction of users residing in La Molina and found that there is a statistically significant correlation, given that the p-value is less than 0.05 and corresponds to a confidence level of 95%. With a non-parametric correlation coefficient (Spearman's Rho) of 0.607, which denotes a moderate-high positive correlation, it can be accepted that the management of public services by the Management of Human Development and Education of the District Municipality of La Molina is correlated with the satisfaction of the district's neighboring users.

Keywords: satisfaction, public services, management, glass of milk, productive training houses, sports and recreational schools.

RESUMEN TURNITIN

PAPER NAME	AUTHOR
IGGP PLAN DE TRABAJO DE INVESTIGACION ATENCIONAL AL CIUDADANO EN LA MOLINA.docx	PERU LUZMERIDA INGA ZAPATA <i>Jesús RUIJÓN</i> 
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
36495 Words	157643 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
184 Pages	1.2MB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jul 19, 2023 12:10 PM GMT-5	Jul 19, 2023 12:16 PM GMT-5
<hr/>	
● 16% Overall Similarity	
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.	
<ul style="list-style-type: none">• 15% Internet database• Crossref database• 13% Submitted Works database• 6% Publications database• Crossref Posted Content database	
● Excluded from Similarity Report	
<ul style="list-style-type: none">• Bibliographic material• Cited material• Quoted material• Small Matches (Less than 8 words)	