

INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL
CENTRO MAC (MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO) Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CIUDAD
DE AREQUIPA, 2022-2023**



PRESENTADO POR
EDWIN HUILLCA ALEGRIA

ASESOR
MAG. JESÚS RUITON CABANILLAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ
2024



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/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

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

**LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL CENTRO MAC
(MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO) Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2022-2023**

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

**PRESENTADO POR:
EDWIN HUILLCA ALEGRIA**

**ASESOR:
MAG. JESÚS RUITON CABANILLAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA - PERÚ

2024

RESUMEN

La indagación llevada a cabo llegó a plantear como finalidad conocer la influencia de la gestión de los servicios públicos del MAC en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Arequipa, en el periodo 2022-2023, para el cumplimiento de dicho fin se empleó una metodología enfocada de manera cuantitativa, de nivel correlacional – básico, mediante un corte transversal, para lo cual se tuvo a 384 usuarios que fueron parte de la muestra, ya que fueron quienes respondieron a un cuestionario para cada variable de estudio. El instrumento estuvo compuesto por una escala Likert con 5 opciones de respuesta. Los hallazgos permitieron precisar que existe relación entre las variables, dado que la Sig. = 0,000 y se encontró que en un 34% influye la gestión de servicios sobre la satisfacción de los usuarios, asimismo se encontró que las dimensiones como: Planificación operativa, organización administrativa y control administrativo se relacionan significativamente con magnitud moderada y baja con la satisfacción del usuario. Concluyendo que es necesario mejorar la gestión de los procesos de atención al ciudadano en el MAC debido que puede mejorar significativamente el bienestar y la conformidad de la población.

Palabras Claves: Gestión de servicios, centro MAC, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of the management of MAC's public services on user satisfaction in the city of Arequipa, in the period 2022-2023. In order to achieve this, a quantitative methodology was used, at a correlational - basic level, through a cross-section, for which 384 users were used as a sample, to which a questionnaire was applied for each study variable on a Likert-type scale with 5 response alternatives. The findings showed that there is a relationship between the variables, given that the Sig. = 0.000 and it was found that 34% of service management influences user satisfaction. It was also found that dimensions such as: Operational planning, administrative organization and administrative control are significantly related with moderate and low magnitude to user satisfaction. In conclusion, it is necessary to improve the management of the processes of attention to the citizens in the MAC because it can significantly improve the well-being and the conformity of the population.

Keywords: Service management, MAC center, satisfaction, users.

PAPER NAME

09.07.24.EDWIN HUILLCA_MAESTR%C3%8DA EN GESTI%C3%93N P%C3%9ABLI
CA_USMP.docx

AUTHOR

EDWIN HUILLCA ALEGRIA

WORD COUNT

21632 Words

CHARACTER COUNT

123271 Characters

PAGE COUNT

123 Pages

FILE SIZE

1.4MB

SUBMISSION DATE

Jul 21, 2024 7:25 PM GMT-5

REPORT DATE

Jul 21, 2024 7:31 PM GMT-5

● **16% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 15% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 9 words)
- Manually excluded text blocks

