

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“La calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la
municipalidad provincial de Huánuco-2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Cabrera Huaytalla, Oliver

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72874115

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

H

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Carbajal Alvarez, Magaly Haydee	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588
2	Ramos Rosales, Dora Cecilia	Magister en medio ambiente y desarrollo sostenible Gestión ambiental	10417890	0000-0002-2955-1303
3	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 18 del mes de abril del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Magaly Haydée Carbajal Álvarez
Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
Mtro. William Giovanni Linares Beraún

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1614-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2023**", presentado por el Bachiller, **CABRERA HUAYTALLA, Oliver**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 dieciséis y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 6.p.m. horas del día 18 del mes de abril del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Magaly Haydée Carbajal Álvarez
DNI: 09872196
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588
PRESIDENTE

Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0002-2955-1303
SECRETARIA

Mtra. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
VOCAL



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Jorge Luis López Sánchez**, docente asesor del Programa Académico de Administración de Empresas y designado mediante la Resolución N° 545-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH, del 26 de abril del 2023, del estudiante CABRERA HUAYTALLA OLIVER, de la investigación titulada: LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2023.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que, concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco. Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 29 de abril de 2024

López Sánchez Jorge Luis

DNI N° 06180806

Código Orcid N° <http://orcid.org/0000-0002-0520-8586>

LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22% INDICE DE SIMILITUD	22% FUENTES DE INTERNET	8% PUBLICACIONES	10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

López Sánchez Jorge Luis
DNI N° 06180806

Código Orcid N° <http://orcid.org/0000-0002-0520-8586>

DEDICATORIA

A mis padres, Elena maría Huaytalla Cavero y Winston Cabrera López, que siempre

me apoyaron, también por haberme dado la vida y permitirme estar presente en este bello mundo y poder cumplir un logro más, a pesar de las diversas dificultades que tuve desde muy temprana edad; pero Dios siempre me ha encaminado por el camino correcto, iluminándome hacia delante.

A mi Abuelita Gladys López Nieto que en paz descansa y que siempre me bendice desde el cielo; a mis hermanos, por inculcarme de buenos valores y por su apoyo incondicional. A mi familia por estar siempre a mi lado, en las buenas y en las malas, quienes me acompañaran en todos mis logros y metas.

AGRADECIMIENTOS

Como prioridad quiero exponer mi fidelidad a Dios, por su bendición y permitir que mi vida este iluminado siempre, por darme salud, fortaleza y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza que siempre va estar conmigo.

A mis padres Elena maría Huaytalla Caveró y Winston Cabrera López; y, hermanos Jhonatan Cabrera Huaytalla y Junior Cabrera Huaytalla que siempre me apoyan constantemente. A mi abuelita Gladys López Nieto por inculcarme sus buenos consejos para seguir adelante en mi vida profesional y ser mi segunda madre de bien.

De todo corazón a mi enamorada que siempre es mi apoyo y mi luz para seguir adelante y no bajar los brazos en los momentos difíciles.

Mi sincero agradecimiento a las autoridades y personal que integran la Municipalidad Provincial de Huánuco, por permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su local municipal.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	24
2.2.2. SERVICIOS NO PRESTACIONALES	28

2.2.3. SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA.....	31
2.2.4. SERVICIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA	32
2.2.5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	32
2.2.6. SERVICIOS DE DESARROLLO URBANO	33
2.2.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	34
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	41
2.4. HIPÓTESIS	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	43
2.5. VARIABLES	44
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	44
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	44
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
CAPÍTULO III	48
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	48
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.1.1. ENFOQUE.....	48
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	48
3.1.3. DISEÑO.....	49
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.2.1. POBLACIÓN	50
3.2.2. MUESTRA.....	50
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. 52	
3.3.1. TÉCNICA	52
3.3.2. INSTRUMENTO	52
3.3.3. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	53
CAPITULO IV.....	54
RESULTADOS.....	54
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	54
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS .. 65	
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	65
4.2.2. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	65
4.2.3. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.....	66

4.2.4. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	68
4.2.5. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3	69
4.2.6. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 4	70
CAPÍTULO V.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	53
Tabla 2 Análisis Descriptivo de la Variable Gestión de Servicios Públicos..	54
Tabla 3 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de limpieza Pública	55
Tabla 4 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de Seguridad Ciudadana.....	56
Tabla 5 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios Administrativos.....	57
Tabla 6 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de desarrollo urbano	58
Tabla 7 Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario.....	59
Tabla 8 Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad.....	60
Tabla 9 Análisis Descriptivo de la Dimensión Fiabilidad	61
Tabla 10 Análisis Descriptivo de la Dimensión Responsabilidad	62
Tabla 11 Análisis Descriptivo de la Dimensión Competencia	63
Tabla 12 Análisis Descriptivo de la Dimensión Cortesía	64
Tabla 13 Prueba de normalidad de las variables	65
Tabla 14 Contrastación de hipótesis general	66
Tabla 15 Contrastación de hipótesis específica 1	67
Tabla 16 Contrastación de hipótesis específica 2.....	68
Tabla 17 Contrastación de hipótesis específica 3.....	69
Tabla 18 Contrastación de hipótesis específica 4.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis Descriptivo de la Variable Gestión de Servicios Públicos .	54
Figura 2 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de limpieza Pública	55
Figura 3 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de Seguridad Ciudadana.....	56
Figura 4 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios Administrativos	57
Figura 5 Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de desarrollo urbano	58
Figura 6 Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario.....	59
Figura 7 Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad	60
Figura 8 Análisis Descriptivo de la Dimensión Fiabilidad	61
Figura 9 Análisis Descriptivo de la Dimensión Responsabilidad.....	62
Figura 10 Análisis Descriptivo de la Dimensión Competencia	63
Figura 11 Análisis Descriptivo de la Dimensión Cortesía.....	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título “La Calidad De Servicios Públicos y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023”, el cual tuvo como objetivo general el “determinar la relación existente entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023”. El enfoque del estudio fue cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel fue correlacional. La muestra se obtuvo aplicando la técnica probabilística, mediante el criterio finito, es decir se utilizó una fórmula que permitiera hallar correctamente, en ese sentido, la muestra fue de 378 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Con respecto a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0.678$, existiendo una correlación positiva moderada entre las variables gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario, y además los datos tuvieron un nivel de significancia de $p=0.000$ siendo menor que 0.05 indicando que la correlación es significativa, por lo tanto, se concluyó que existe una relación positiva moderada y significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

Palabras clave: Calidad, servicio, públicos, satisfacción, usuarios, municipalidad.

ABSTRACT

The present research work is titled "Quality of Public Services and User Satisfaction in the Provincial Municipality of Huánuco-2023," which aimed to "determine the relationship between the quality of public services and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huánuco-2023." The study's approach was quantitative, the design was non-experimental cross-sectional, the research type was applied, and the level was correlational. The sample was obtained using a probabilistic technique, applying finite criteria, meaning a formula was used to correctly determine the sample size. In this sense, the sample consisted of 378 users of the Provincial Municipality of Huánuco. To collect the data, the survey technique was used, and the instrument employed was the questionnaire. Regarding the results, a Spearman correlation coefficient of $r=0.678$ was obtained, indicating a moderate positive correlation between the variables of public services management and user satisfaction. Furthermore, the data had a significance level of $p=0.000$, which is less than 0.05, indicating that the correlation is significant. Therefore, it was concluded that there is a moderate and significant positive relationship between public services management and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huánuco-2023.

Keywords: Quality, service, public, satisfaction, users, municipality.

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda constante de la mejora en la prestación de servicios públicos, las municipalidades desempeñan un papel fundamental en el bienestar y desarrollo de sus comunidades. La calidad de los servicios que ofrecen y la satisfacción de los ciudadanos que los utilizan son aspectos cruciales para evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión pública. En este contexto, la Municipalidad Provincial de Huánuco se convierte en un objeto de estudio relevante, ya que representa una institución vital para el progreso y bienestar de la provincia.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Al centrar nuestra atención en este período, buscamos obtener una visión actualizada de la situación, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación de servicios y atención al ciudadano.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos implica considerar diversos aspectos, como la accesibilidad, la eficiencia, la transparencia y la calidad del trato ofrecido por parte de los funcionarios municipales. Asimismo, la satisfacción del usuario juega un rol esencial en la percepción ciudadana hacia la gestión gubernamental, influyendo en la confianza y el compromiso de la comunidad con sus autoridades locales.

Para abordar esta investigación, fue necesario dividirla de la siguiente manera para su mejor desarrollo:

Primer capítulo, donde se describe y formula el problema de investigación, objetivos, justificación, limitaciones, y viabilidad de la investigación.

Segundo capítulo, en el cual se describe el marco teórico, los antecedentes de nivel internacional, nacional y local, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la formulación de las hipótesis, la operacionalización y la definición operacional de las variables.

Tercer capítulo, donde se describe la metodología, el tipo, enfoque, nivel, el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, las técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Cuarto capítulo, consiste en los resultados, del cual son parte; el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.

Quinto capítulo, consiste en la discusión de resultados. Y por último se desarrollan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y se adjuntan los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de los servicios que brinda las municipales no depende solo del personal, sino, que depende de otros factores que conjuntamente tienen un impacto sobre la satisfacción del usuario, lo que persiste como un gran problema generado por el servicio desfavorable que ofrecen las instituciones públicas (Martinez, 2019, p. 10). Lo que llevó a que las municipalidades observen a la gestión pública como una herramienta esencial al momento de planear y reposicionar los lanzamientos operativos con el objetivo de que tengan el impacto deseado, por lo que, se determina que la gestión pública de las municipales son una parte importante para que se pueda alcanzar la satisfacción de las necesidades de los usuarios mediante los servicios que la entidad pública brinda, debido a que ayuda a que se puedan dar resultados de desarrollo social y económico de manera consistente (Tapia, 2021, p. 8).

En Ecuador, en una investigación realizada a la ciudadanía de Cantón Baba, se pudo observar del total de encuestados que el 44.01% consideraban que los servicios municipales son malos y el 38.73% percibían que los servicios municipales son adecuados (Carpio, 2020, p. 27); esto se podría deber a que las municipales no realizan adecuados servicios de limpieza, no consideran como prioridad la seguridad ciudadana, no son eficaces y eficientes al momento de realizar sus servicios administrativos y, tampoco, presentan atención al desarrollo urbano.

Todo esto logra generar que el nivel de satisfacción de la población sea muy reducido creando disconformidad, esto se puede ver en la investigación realizada en México en el Municipio de Morales, por ejemplo, primero, sobre los elementos tangibles del municipio entre el 57% y 56% de la población creen que los equipos tecnológicos no son modernos; segundo, el 50% de la población tiene dificultades de acceder a los servicios de los municipios mediante atención virtual, por lo que, para ellos existe poca confiabilidad;

tercero, el 53% de la población encuentra deficiente como los trabajadores resuelven reclamos, donde se puede observar la poca capacidad de respuesta de los municipios; cuarto, sobre la seguridad, el 38% está totalmente en desacuerdo sobre la comprensión de los usuarios, por ende, los pobladores perciben poca seguridad de los municipios por su falta de comprensión; por último, la población encuentra poca empatía por parte de los trabajadores de los municipios ya que el 46% ve deficientes las participaciones del municipio cuando se dan las festividades del distrito (Castillo y Cárdenas, 2020, p. 11).

En un contexto nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2013) indica que en el Perú existen “195 Municipalidades Provinciales, 1 643 Municipalidades Distritales y 2 256 Municipalidades de Centros Poblados identificadas en el país” (p. 3). Desde el punto de vista de Castillo y Cárdena (2020), existen muchas deficiencias en los lugares que se encuentran alejados que poseen menos recursos presupuestarios, además, con personal no capacitado en gestión pública, lo que genera insatisfacción en los pobladores. Por ejemplo, en las investigaciones de Olaya (2022) y Fernández (2018) concluyen que la gestión de los servicios municipales es regular y tiene una relación directa con la satisfacción de la población. Cabe precisar que Olaya (2022) es más claro al explicar que en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, el 73.6% de la población considera que los servicios que ofrece la municipalidad son regulares; por ende, podríamos mencionar que es debido a los problemas con la limpieza pública, la falta de interés por una adecuada administración, el desinterés por brindar los servicios de desarrollo urbano y de seguridad ciudadana de calidad. De hecho, en Lima el 80% de la población se sienten insatisfechos con la seguridad ciudadana y el 34.3% de la limpieza pública (RPP, 2021, p. 2).

Esto se puede ver reflejado en la insatisfacción de la población, en la Municipalidad Provincial de Corongo, por ejemplo, a pesar de que el 85.6% de la población indica que los servicios que ofrece la municipalidad es moderada, aún existe un 8.6% de la población que perciben que los servicios son de baja calidad (Huamán, 2017, p. 63); en otras palabras, sería debido a

la falta de confiabilidad de la población hacia la municipalidad, la falta de empatía por parte de los trabajadores públicos, la poca fiabilidad hacia la institución, la insuficiente capacidad de respuesta de los empleados, que visualmente no se vea bien el edificio y los equipos de trabajo y la poca seguridad que tienen los pobladores sobre las acciones que debe realizar dicho municipalidad.

En contexto local, en el año 2022, en Huánuco los municipios que más quejas han recibido son: la Municipalidad Provincial de Huánuco que tiene 153 quejas; después se encuentra la Municipalidad Distrital de Amarilis que posee 82 quejas; continúa de Municipalidad Provincial de Ambo, con 49 quejas, la Municipalidad Provincial de Pachitea que cuenta con 24 quejas; y la Municipalidad Provincial de Huacaybamba con 22 quejas; como resultado, de que el 38.4% de dichas quejas fueron por causas de la mala calidad de los servicios municipales (Defensoría del Pueblo, 2022, p. 1). En consecuencia, de que no existe seguridad ciudadana, la población se siente disconforme con la inadecuada gestión de los trámites que realizan, la falta limpieza pública en las calles y la falta del apoyo para lograr el desarrollo urbano en su ciudad.

De ahí que, la población realice sus quejas, ya que afecta seriamente sobre la satisfacción de sus necesidades. Por ejemplo, Vargas (2017) en su investigación de la Municipalidad Provincial de Lauricocha descubre que la población se encuentra moderadamente satisfecha con los servicios que reciben, donde el 16% sienten pocos satisfechos con la fiabilidad de la institución, el 22% se muestran pocos satisfechos con la capacidad de respuesta de los trabajadores, el 46% mencionaron que se siente medianamente satisfechos con la seguridad del servicio, el 40% concordaron sentirse satisfechos con la empatía del servicio, y, sobre los aspectos tangibles el 30% se mostraron medianamente satisfechos. Lo que resumidamente mostraría la forma, en como una mala gestión de los servicios de las municipalidades no cumple con las expectativas de los pobladores.

Según, Sánchez y Silva (2019), en un estudio sobre la Municipalidad Provincial de Huánuco, señala que, según el 39% de los usuarios encuestados, la calidad del servicio es regular, el 20% la considera buena, el

18% mala, el 12% deficiente y el 11% eficiente. Esto se debe a la falta de una gestión adecuada en cuanto a la limpieza pública y el desarrollo urbano, lo que lleva a que los ciudadanos se quejen de problemas administrativos y de la incapacidad de los empleados para encontrar soluciones. Además, muchos se sienten inseguros al salir a las calles.

También se indica que el 18% de los usuarios encuentra que la tangibilidad de los servicios es mala, el 32% considera que la confiabilidad es regular, el 38% cree que la capacidad de respuesta es regular, el 36% opina que la empatía del servicio es regular y el 36% señala que la seguridad del servicio es regular.

En conclusión, podemos decir que la ciudadanía no está completamente satisfecha con los servicios que recibe de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

P_G: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P_{E1}: ¿Cómo la limpieza pública se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?

P_{E2}: ¿De que manera la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?

P_{E3}: ¿Qué relación existe entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?

P_{E4}: ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios de desarrollo

urbano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

O_G: Determinar la relación existente entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O_{E1}: Analizar la relación existente entre los servicios de limpieza pública y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

O_{E2}: Describir la relación existente entre los servicios de seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

O_{E3}: Determinar la relación existente entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

O_{E4}: Identificar la relación existente entre los servicios de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En referencia a este aspecto, Prieto y Hoz (2017), afirman que “la finalidad de justificar algún trabajo de investigación es brindar argumentos para mostrar la importancia del tema o problema” (p. 79).

En este contexto, el estudio se justificó en:

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En relación a esto, el presente estudio contribuye con información sobre la relación significativa que existe entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco. Fue importante conocer si la calidad de los servicios públicos influye directamente en la satisfacción del usuario, lo cual permite que otros investigadores utilicen este estudio como antecedente para debatir los resultados y comprender aún mejor la complejidad del tema.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En ese sentido, fue elemental contar con conclusiones sobre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco, ya que el estudio sirvió a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Así, la relevancia práctica de esta investigación estuvo en la evidencia científica que mostró si la gestión de servicios llevaba a una buena satisfacción del usuario y trabajador.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En relación con esto, la selección de datos e informaciones del trabajo de campo se fundamentó en cuestionarios, que fueron validados por tres expertos y poseyeron un nivel de confianza de Alpha de Cronbach superior a 0.6. Esto permitió comprender cómo la gestión de servicios públicos era relevante para la satisfacción del usuario. Es decir, este trabajo de investigación se diseñó utilizando el método de combinación de variables e hipótesis.

1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio, encontramos la siguiente limitación.

- Veracidad de las respuestas obtenidas por parte de los empleados por temor a su jefe.

- El acceso a repositorios de universidades tanto internacional y nacional ya que muchas fuentes, como tesis y artículos, estuvieron protegidos por consentimiento del autor. Y al momento de solicitar permiso, muchas veces, no nos los dieron.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se tuvieron en consideración:

- Recursos económicos suficientes. Si bien el estudio necesitó realizar ciertos gastos, el investigador fue quien los cubrió en su totalidad sin la necesidad de buscar ayuda externa.
- Materiales: Se contó con los materiales necesarios para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mejía (2023), en su tesis de maestría titulada *“Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”*, sustentada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Perú. «el objetivo de la presente investigación fue determinar la gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua, emplearon un diseño no experimental, presentando un nivel descriptivo, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 377 personas. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: el nivel obtenido fue de aceptable en lo que se refiere a la calidad y la gestión administrativa, teniendo un porcentaje de 24.67 % de que siempre están satisfechos, 62.07 % de que a veces se siente satisfecho; este desarrollo de proceso es fundamental ya que permitirá percibir de manera correcta las necesidades de toda la población de Cantón Pangua».

Arias (2019), en su tesis de licenciatura titulada *“Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019”*, Universidad Central de Ecuador. «Tuvo como objetivo proponer el Plan de mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, a través de la aplicación de las normas ISO 9001-2015, para el mejoramiento en el área de Recursos Humanos, empleó un diseño no experimental, con un nivel descriptivo, y con un enfoque cuantitativo, a su vez trabajó con una muestra de 196 usuarios. En cuanto a la obtención de la información aplicó la técnica

encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario y concluyó en lo siguiente: El 51% de los usuarios encuestados mencionan que las instalaciones no son acordes a los servicios que se les ofrecieron y solo apenas el 3% de señalan que los servicios están acordes a lo prometido».

Mayorga (2019), en su tesis de licenciatura titulada “*Sistema de intervención para el desarrollo de la motivación laboral y la satisfacción del cliente externo. Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santiago de Quero*”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. «el objetivo fue diseñar un sistema de intervención para el desarrollo de la motivación laboral y la satisfacción del cliente externo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, emplearon un diseño no experimental, con un nivel descriptivo, y con un enfoque mixto, a su vez trabajaron con una muestra de 90 trabajadores. En cuanto a la obtención de la información aplicaron la técnica encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario y concluyeron en lo siguiente: del 72.9 % de los encuestados señalan que el 27.1 % de los encuestados que nunca o casi nunca cumplen con los servicios establecidos en los periodos de tiempo; el 42.9 % califica de que los servicios se brindan frecuentemente; el 5.7 % señala casi siempre; el 24.3 % califica de siempre».

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Marin (2022), en su tesis de maestría titulada “*Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*”, sustentada en la Universidad César Vallejo, Perú. «el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 100 usuarios. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: la calidad de atención no se llega relacionar con la satisfacción del usuario llegando a obtener un valor de $Rho = -0.057$, y de un valor menor del

0.05, por lo tanto, no se presentan ninguna relación entre la satisfacción y la calidad de atención».

Saavedra (2021), en su tesis de maestría titulada “*Servicios públicos de la municipalidad y satisfacción de los ciudadanos del distrito de Abancay, 2021*”, sustentada en la Universidad César Vallejo, Perú. «el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente entre los servicios públicos de la Municipalidad y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Abancay, 2021, se empleó el tipo de investigación básica, utilizando un diseño no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 380 habitantes. Para la recolección de la información se aplicó la técnica observación, entrevista y encuesta y el instrumento utilizado fue ficha de observación, guía de entrevistas y el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se tiene que los servicios públicos que brinda a los ciudadanos es deficiente en un porcentaje de 29.71 % y apenas el 14.7 % llega a considerar buena el servicio, esto de los 380 encuestados, además al tener el valor de Rho de Spearman = 0.663, significa que sí existe una correlación positiva moderada».

Mamani (2019), en su tesis de licenciatura titulada “*Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción Percibido por los Usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandía, 2017*”, Universidad Peruana Unión. «el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción percibido por los usuarios en la Municipalidad Provincial, empleó el tipo de investigación básica, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo-correlacional, y con un enfoque cuantitativo, a su vez trabajó con una muestra de 381 usuarios. En cuanto a la obtención de la información aplicó la técnica encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario y concluyó en lo siguiente: el valor correlacional que se obtuvo es de $p=0.434$, donde se puede evidenciar una relación sostenible entre la satisfacción por el servicio de calidad brindado».

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Aranda (2020), en su tesis de licenciatura titulada “Desempeño de los servidores públicos y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Tomayquichua, 2019”, sustentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. «el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el desempeño de los servidores públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Tomayquichua, 2019, se empleó un diseño no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 70 personas. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se obtuvo una resultante de 1.75 que se encuentra dentro del rango de confianza de coeficiente con un valor de 1.96, donde se puede decir que, si existe una relación entre el desempeño y la satisfacción del poblador, llegando a cumplir la municipalidad con las expectativas de los pobladores».

Carreño (2019), en su tesis de maestría titulada “Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - año 2018”, sustentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. «el objetivo de la presente investigación fue establecer de qué modo general las competencias laborales se vincula con la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 520 personas funcionarios como usuarios. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario y se concluyó en lo siguiente: el coeficiente es de $r = 0.9939$, donde se tiene una relación positiva entre las variables de competencias laborales y calidad de servicio de la municipalidad ofrecido a la población con un porcentaje de 99.39 %».

Galeano (2019), en su tesis de maestría titulada “La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco - periodo 2019”, sustentada en la Universidad de Huánuco, Perú. «el objetivo de la presente investigación fue determinar, de qué manera impacta la gestión del talento humano en la calidad de servicios al ciudadano que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque mixto, se trabajó con una muestra de 244 usuarios. Para la recolección de la información se aplicó la técnica entrevista, encuesta y observación y el instrumento utilizado fue ficha de entrevista, cuestionario y guía de observación y se concluyó en lo siguiente: se tiene que la gestión de talento humano y la calidad de servicios causa un impacto, teniendo una coeficiente de correlación de 0.621 encontrándose en una categoría alta, comprendiendo que la gestión de talento humano es una herramienta de gran envergadura en la calidad de servicio que brinda una institución».

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

a) Definición

La calidad de los servicios públicos es un tema de gran importancia en la sociedad actual, ya que los servicios públicos son aquellos que se proporcionan a los ciudadanos para satisfacer sus necesidades básicas. Es fundamental que estos servicios sean de alta calidad para garantizar el bienestar y la satisfacción de la población. En este sentido, la calidad de los servicios públicos se define como la medida en que se cumplen las necesidades y expectativas de los usuarios en términos de eficacia, eficiencia, accesibilidad, seguridad y satisfacción. (Sohal, y West. 2001).

De acuerdo con Castillo (2016), “conceptualizan que la satisfacción del usuario o cliente es un elemento esencial de la calidad del servicio en el sector público, y su medición es clave para mejorar la gestión pública y los servicios que se brindan” (p. 4).

Estas expectativas pueden determinarse en:

- **Eficacia:** La eficacia se refiere a la capacidad de los servicios públicos para cumplir con sus objetivos y metas, es decir, que se proporcionen los resultados esperados por los usuarios.
- **Eficiencia:** La eficiencia se relaciona con la capacidad de las entidades encargadas de los servicios públicos para lograr sus objetivos con el menor uso posible de los recursos, incluyendo el tiempo, el dinero y el personal.
- **Accesibilidad:** La accesibilidad se refiere a la capacidad de los servicios públicos para estar disponibles y ser utilizados por cualquier ciudadano, independientemente de su ubicación geográfica o su capacidad económica.
- **Seguridad:** La seguridad se relaciona con la capacidad de los servicios públicos para garantizar la integridad y protección de los usuarios, así como la prevención de accidentes o daños.
- **Satisfacción:** La satisfacción se refiere a la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos y su grado de conformidad con los mismos.

Es por ello que la calidad de los servicios públicos es importante por varias razones, entre las que se incluyen las siguientes:

- La prestación de servicios públicos de alta calidad contribuye al bienestar de la población y mejora su calidad de vida.
- La calidad de los servicios públicos influye en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la eficacia y eficiencia del gobierno.
- La calidad de los servicios públicos puede ser un factor determinante en la elección de los ciudadanos al momento de elegir a sus representantes políticos.

- La calidad de los servicios públicos puede influir en la capacidad de las empresas de atraer inversión y generar empleo.

b) Norma ISO 9001:2015

Es la norma internacional de sistemas de gestión de calidad y que establece requisitos específicos para la gestión de la calidad en la prestación de servicios, tales como la identificación de los requisitos del cliente, la gestión de los procesos, la medición y análisis del desempeño, la mejora continua y la gestión de la documentación. En particular, la norma enfatiza en la importancia de la satisfacción del cliente como una medida de la calidad del servicio y establece requisitos específicos para el monitoreo y medición de la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional de gestión de la calidad que se enfoca en establecer un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente en una organización. La norma se aplica a cualquier tipo de organización, ya sea grande o pequeña, y de cualquier sector de actividad. (Benzaquen, 2018)

El propósito de la norma ISO 9001:2015 es ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño en la satisfacción del cliente y en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. La norma se enfoca en establecer procesos y procedimientos para el control y la mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece la organización.

La norma consta de diez secciones, que cubren los siguientes temas:

1. Alcance: define los límites y la aplicación del sistema de gestión de calidad.
2. Referencias normativas: establece las normas y documentos de referencia que se aplican al sistema de gestión de calidad.

3. Términos y definiciones: define los términos y definiciones utilizados en la norma.
4. Contexto de la organización: describe cómo la organización identifica y gestiona los factores internos y externos que pueden afectar su desempeño.
5. Liderazgo: establece los requisitos para el liderazgo de la organización y la responsabilidad del liderazgo en el sistema de gestión de calidad.
6. Planificación: define los requisitos para la planificación del sistema de gestión de calidad y cómo se identifican los riesgos y oportunidades.
7. Soporte: cubre los requisitos para los recursos, la competencia, la toma de decisiones, la comunicación y la documentación.
8. Operación: describe cómo se planifican y se controlan las operaciones, y cómo se realizan los productos y servicios.
9. Evaluación del desempeño: cubre los requisitos para el monitoreo, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad.
10. Mejora: establece los requisitos para la mejora continua del sistema de gestión de calidad y de los productos y servicios.

En resumen, la norma ISO 9001:2015 proporciona un marco para la implementación de un sistema de gestión de calidad efectivo y mejora la calidad de los productos y servicios que ofrece una organización, lo que puede resultar en una mayor satisfacción del cliente y una mayor eficiencia y rentabilidad en la empresa.

c) Tipos

Teniendo en cuenta a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2021), los servicios públicos se clasifican en dos: servicios no prestacionales y servicios prestacionales:

2.2.2. SERVICIOS NO PRESTACIONALES

Servicios prestacionales: son derivados de la función que presta un servicio el Estado en la que se implica una provisión de los gobiernos regionales y locales a los ciudadanos, estos pueden ser servicios públicos (luz, alcantarillado, agua), defensa y seguridad nacional, fiscalizaciones, habilitación de aeropuertos y carreteras, limpieza pública, comunicación, educación, prestaciones de salud y entre otros (p. 6).

a) Niveles

En el libro "Gestión de la calidad en el sector público" de Llorens y González (2012), hacen referencia a la calidad total como una estrategia centrada en el cliente para mejorar la satisfacción y captación de usuarios en el sector público, y describen la administración, aseguramiento y control de la calidad como funciones necesarias para garantizar un servicio público de alta calidad y nos enfatiza algunos niveles que presenta los servicios públicos; entre ellas:

- 1) Calidad total: está centrada en las movilizaciones de todas las organizaciones en general que tiene por objetivo la satisfacción, mejor dicho, se centran en captar clientes por medio de análisis de falla u otras técnicas; entonces se puede decir que la calidad total es un modelo y estrategia para hacer un negocio que esté dirigido hacia los clientes.
- 2) Administración de la calidad: viene a ser una de las funciones de seguimiento de calidad, control, dirección, organización y planificación.
- 3) Aseguramiento de la calidad: esta dirección asegura los resultados de aquellos procedimientos que se deseen alcanzar como también se aseguran el buen funcionamiento de los diferentes procesos.
- 4) Control de la calidad: viene a ser las intervenciones en la cual los resultados de aquellos procedimientos y actividades que se llegan a

medir y comparar con los datos que se plantearon al inicio de los objetivos.

b) Elementos

Según el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2022), los elementos fundamentales que deben estar presentes en una gestión municipal eficiente son:

- 1) Planificación estratégica: para establecer objetivos claros y definir las acciones necesarias para alcanzarlos.
- 2) Gestión financiera: para garantizar el uso eficiente y transparente de los recursos públicos.
- 3) Gestión de recursos humanos: para asegurar el correcto funcionamiento de la organización y el buen desempeño de los servidores públicos.
- 4) Gestión de servicios públicos: para garantizar la prestación de servicios de calidad y la satisfacción de las necesidades de la población.
- 5) Participación ciudadana: para fomentar la colaboración y la comunicación entre la población y la gestión municipal.
- 6) Estos elementos son considerados fundamentales para una gestión municipal eficiente y eficaz en el contexto peruano.

c) Principios

Joan Subirats (1996), quien en su libro "La gestión pública en tiempos de cambio" menciona los principios que se deben tener presentes en los servicios municipales:

- 1) Orientación al ciudadano: los servicios públicos deben estar orientados a satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía, garantizando la calidad y eficacia en su prestación.

- 2) Participación ciudadana: la gestión de los servicios municipales debe involucrar la participación activa y efectiva de los ciudadanos, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas.
- 3) Eficiencia y eficacia: la gestión de los servicios municipales debe buscar la eficiencia en el uso de los recursos y la eficacia en la consecución de los objetivos.
- 4) Transparencia y rendición de cuentas: la gestión de los servicios municipales debe ser transparente y estar sujeta a mecanismos de rendición de cuentas que permitan a la ciudadanía evaluar su desempeño.

d) Importancia

En la opinión de Perales (2018) indica que los servicios brindados por los gobiernos regionales y locales tiene una gran relevancia, entre estas se encuentran:

- 1) Los gobiernos locales vienen a representar a la comunidad, en donde promueve una adecuada prestación de aquellos servicios locales como también el desarrollo armónico, sostenible e integral, así también contribuye a la participación cultural, social y económico de una localidad (p. 18).
- 2) También está la cultura institucional, donde los gobiernos regionales y locales buscan la excelencia en el servicio brindado cumpliendo las expectativas de los ciudadanos y logrando el bienestar mutuo (p. 18).

e) Dimensiones

El Perú tiene establecido dentro del marco del ordenamiento jurídico los servicios públicos que brinda a la sociedad como parte de las actividades competentes del Estado, de las cuales se desprenden cuatro servicios (Zegarra, 2020). Para ello se explicarán en los siguientes párrafos.

2.2.3. SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

Según Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Ley N° 27314. (2000), enfatiza que el servicio de limpieza pública en Perú es un servicio público esencial que tiene como objetivo garantizar la higiene y la salubridad de las calles, avenidas, plazas, parques y otros espacios públicos. Este servicio es responsabilidad de las autoridades locales y se lleva a cabo mediante la recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos generados por la comunidad. Además, el servicio de limpieza pública también puede incluir la limpieza de los espacios públicos, como la remoción de basura, la limpieza de alcantarillas y el barrido de calles. En general, el servicio de limpieza pública es importante para el bienestar de la comunidad, ya que contribuye a prevenir enfermedades y a mantener un ambiente limpio y ordenado.

Citando al Ministerio del Ambiente (Minam, 2020), argumenta que la limpieza pública es un conjunto de procesos y operaciones que tiene por finalidad manejar los residuos sólidos que se encuentran presente en las calles, avenidas, pasajes, jirones u otras instalaciones que generan residuos de todo tipo; así también enfatiza que “está comprendido por las operaciones de barrido, limpieza y almacenamiento en espacios públicos, recolección y transporte de residuos sólidos” (p. 98).

Estos servicios incluyen:

- **La recolección de residuos sólidos domiciliarios**, es decir, la recogida y transporte de los residuos generados en los hogares.
- También se encargan del **barrido y limpieza de calles**, lo que implica la eliminación de residuos y suciedad de las vías públicas.
- El **mantenimiento de áreas verdes** también forma parte de los servicios de limpieza pública, y consiste en la limpieza y el mantenimiento de parques y jardines.
- Por último, los servicios de limpieza pública incluyen un **programa**

de reciclaje, que tiene como objetivo la recuperación y reutilización de materiales reciclables para reducir la cantidad de residuos destinados a la disposición final en vertederos.

2.2.4. SERVICIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

Teniendo en cuenta al Ministerio del Interior (Mininter, 2020), quien sostiene que el servicio de seguridad otorga una relevancia en la que se va a garantizar un ambiente pacífico en donde se puede convivir y llegar a desarrollar la población sin que se presente problemas relacionados a la seguridad física e integral del ciudadano (p. 16).

Entre estos servicios se encuentra:

- El **serenazgo**, que es un grupo de vigilantes encargados de patrullar las calles y prevenir delitos y situaciones de riesgo.
- La **participación ciudadana** también es importante en los servicios de seguridad ciudadana, ya que implica la colaboración de los ciudadanos en la prevención y detección de delitos y la promoción de la seguridad en la comunidad.
- La **video vigilancia** es otra herramienta utilizada en los servicios de seguridad ciudadana, y consiste en la instalación de cámaras de seguridad en lugares estratégicos para monitorear y prevenir actividades delictivas.
- Finalmente, la **defensa civil** es un servicio de seguridad ciudadana encargado de coordinar y ejecutar acciones de prevención, mitigación y respuesta ante situaciones de emergencia o desastres naturales.

2.2.5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Como señala Amaya (2017), que los servicios administrativos están al servicio del ciudadano, y por consiguiente brindan una preferencia para que se satisfaga las expectativas y necesidades, llegando a

maximizar el valor público en la que responde por la gestión y los resultados obtenidos (p. 57).

Entre estos servicios se encuentra:

- **El trato al usuario** es una parte fundamental de los servicios administrativos, y se refiere a la atención y asistencia que se brinda al usuario para satisfacer sus necesidades y requerimientos.
- **La administración tributaria** es otro servicio administrativo importante, y se encarga de la gestión y recaudación de los impuestos y tributos que deben ser pagados por los ciudadanos y empresas.
- **Los procesos administrativos** son los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en la gestión y organización de una empresa u organización, y pueden incluir actividades como la planificación, organización, dirección y control.
- **La eficiencia administrativa** es una característica deseable en los servicios administrativos, y se refiere a la capacidad de la organización para lograr sus objetivos y metas de manera efectiva y con el uso óptimo de los recursos disponibles.

2.2.6. SERVICIOS DE DESARROLLO URBANO

Como dice Pirez (2013) que estos servicios son como “como bienes producidos y distribuidos colectivamente, que apoyan la operación (y reproducción) de la aglomeración urbana” (p. 45). Además, enfatiza en que estos servicios vienen a ser procesos complejos de producciones sobre los soportes materiales que son esenciales en la aglomeración de los ciudadanos para sus actividades (p. 46).

Entre estos servicios se encuentra:

- **El asfaltado de calles** es un servicio importante dentro del desarrollo urbano, ya que permite mejorar la transitabilidad y accesibilidad de las calles y avenidas.

- La **señalización vial** es otra actividad importante dentro del desarrollo urbano, y se encarga de la señalización y regulación del tráfico vehicular en las ciudades.
- El **mantenimiento de vías** es un servicio esencial para garantizar la seguridad y comodidad de los ciudadanos al transitar por las calles y avenidas de las ciudades.
- La **creación de áreas verdes** es otra actividad importante dentro del desarrollo urbano, ya que permite la creación de espacios verdes y recreativos para los ciudadanos, mejorando su calidad de vida y bienestar.

2.2.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.2.7.1. DEFINICIÓN

En palabras de Philip Kotler, quien es un reconocido experto en marketing y ha hecho importantes contribuciones al campo. En referencia a la satisfacción del usuario, Kotler enfatiza la importancia de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.

Según Kotler, la satisfacción del usuario es la medida en que las percepciones del cliente sobre el desempeño de un producto o servicio coinciden con sus expectativas. Si el desempeño del producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente, se considera que el cliente está satisfecho. Si el desempeño del producto o servicio es inferior a las expectativas del cliente, el cliente estará insatisfecho.

Kotler también enfatiza que la satisfacción del usuario no es suficiente para lograr la lealtad del cliente. Los clientes pueden estar satisfechos con un producto o servicio, pero aun así pueden elegir cambiar a un competidor si ese competidor les ofrece un mejor valor o una mejor experiencia. Por lo tanto, para lograr la lealtad del cliente, Kotler enfatiza la importancia de superar las expectativas del cliente y ofrecer una experiencia de cliente

excepcional en todas las interacciones.

2.2.7.2. ENFOQUES

Dicho en palabras de Urbina (2014), quien sustenta la teoría de Maslow, en la cual se presentan diversas necesidades de los usuarios, en donde se encuentran una jerarquía de necesidades, es decir algunos de ellos es prioritario a comparación de otros, pero teniendo en cuenta siempre que cuando se satisface una necesidad llega aparecer otra.

Se tiene en primer plano las necesidades fisiológicas ya que son fundamentales para la existencia misma de un individuo, cuando se satisface estas necesidades inmediatamente surgen las necesidades que están relacionadas al desarrollo particular, es decir el usuario busca diferentes mecanismos para que tenga una mejora de vida, y de ahí surge que las instituciones públicas y privadas puedan brindar un servicio idóneo y el usuario pueda sentirse más cómodo.

2.2.7.3. MODELOS

Desde la posición de Hernández (2011) menciona cuatro modelos sobre la satisfacción del usuario:

- a) Primera, teoría de la no confirmación de expectativas: este modelo fue renovado de las mercadotecnia, en donde los usuarios son quienes van a determinar el nivel de insatisfacción o satisfacción referente al producto o servicio que se le brindó, en donde comparan las expectativas que tuvo al inicio con las experiencias que se presentó en él. En la bibliotecología dicho modelo es comprendido como la medición de la calidad brindada, y esta calificación se obtiene a base de una encuesta como escalas de medición y preguntas cerradas (p. 355).
- b) Segunda, descontento potencial: en esta parte considera la queja y el descontento del usuario, que es producto del servicio

que no cumplió con las expectativas previstas del cliente; además el descontento puede darse de dos formas: la primera es el externo, donde los usuarios presentan la disconformidad del producto o servicio; la segunda es en el potencial, aquí el usuario no presenta ninguna queja sin embargo tiene presente la insatisfacción del servicio que se le brindó, un ejemplo es que puede apreciar y publicitar sobre los servicios que le brindaron en tal lugar como también pueden menospreciar y hacer saber el pésimo servicio que recibió (p. 355).

- c) Tercero, análisis de disponibilidad: tiene el objetivo de cuantificar los diversos recursos y tener el conocimiento sobre la disponibilidad físicamente del producto o servicio que necesitaran para brindar al usuario o público en general; además está compuesto por cuatro demandas específicas que es medir el desempeño, tener los parámetros de evaluaciones, demandas que fueron insatisfechas y las demandas satisfechas (p. 356).
- d) Cuarta, medición de la calidad percibida: está basado en las percepciones de los usuarios y clientes en general esto referido a la calidad sobre un producto o servicio que fue brindado, por medio de una evaluación que están presente los niveles de conformidad se podrá saber la calidad de servicio que brinda una institución u organización (p. 356).

2.2.7.4. IMPORTANCIA

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), afirma que la satisfacción del usuario en la gestión pública es importante en Perú porque "constituye un mecanismo de retroalimentación que permite conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, identificar áreas de mejora y evaluar la efectividad de las políticas y programas gubernamentales".

Además, según el mismo autor institucional, la medición de la

satisfacción del usuario es importante para mejorar la calidad de los servicios públicos en Perú, ya que "permite identificar los problemas y barreras que afectan la prestación de los servicios y proponer soluciones y mejoras que se traduzcan en beneficios para los ciudadanos".

2.2.7.5. CARACTERÍSTICAS

En la opinión de Aguirre (2015), la calidad de servicio en la gestión pública tiene varias características, entre las cuales se encuentran la variación, el juicio, la percepción y la relación del usuario. La variación se refiere a las diferentes relaciones que presenta cada usuario, lo que se traduce en diferentes niveles de satisfacción. El juicio implica la comparación entre lo que se ofrece y lo que se experimenta o percibe al adquirir un producto o servicio. La percepción se refiere a la influencia que tienen las propiedades y características individuales del usuario al hacer uso del servicio. Por último, la relación del usuario es única y exclusiva del usuario que relaciona sobre el servicio que satisface las expectativas y necesidades adquiridas.

2.2.7.6. DIMENSIONES

La satisfacción del usuario en una entidad pública según Philip Kotler se refiere a la percepción del ciudadano sobre la calidad de los servicios públicos que se le proporcionan. Según Kotler (2007), la satisfacción del usuario en una entidad pública depende de varias dimensiones clave, que incluyen:

Accesibilidad: La facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos que necesitan, ya sea en línea o en persona. Los ciudadanos esperan que los servicios públicos sean fáciles de usar y estén disponibles cuando los necesiten.

Siendo los componentes de la accesibilidad:

- **Servicios fáciles de usar:** los servicios deben ser diseñados de manera clara y sencilla para que los usuarios puedan entender cómo utilizarlos y realizar sus operaciones de manera efectiva.
- **Servicios disponibles:** los servicios deben estar disponibles y accesibles para todos los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o discapacidad.
- **Cobertura de los servicios:** los servicios deben ser accesibles en términos de alcance geográfico y cobertura, para que los usuarios puedan acceder a ellos fácilmente y en todo momento. Esto implica tener una amplia red de puntos de acceso y canales de atención al cliente que sean fácilmente accesibles para todos los usuarios.

Fiabilidad: La capacidad de la entidad pública para proporcionar servicios confiables y consistentes. Los ciudadanos esperan que los servicios públicos sean prestados de manera confiable y sin interrupciones.

Siendo los componentes:

- **Servicios confiables:** los servicios deben ser consistentemente precisos y confiables en la entrega de los resultados esperados, sin errores ni fallas en su funcionamiento.
- **Servicios consistentes:** los servicios deben ser entregados de manera consistente y uniforme a lo largo del tiempo, sin variaciones significativas en la calidad o la eficacia.
- **Funcionalidad de equipos:** los equipos y herramientas utilizados para prestar los servicios deben funcionar adecuadamente y estar en buen estado, para evitar retrasos o interrupciones en la prestación del servicio. Además, es importante que se realice el mantenimiento y reparación

necesarios para garantizar la funcionalidad continua de los equipos.

Responsabilidad: La capacidad de la entidad pública para asumir la responsabilidad de sus acciones y decisiones. Los ciudadanos esperan que las entidades públicas se responsabilicen por sus acciones y tomen medidas para rectificar cualquier problema o error que se presente.

Siendo los componentes:

- **Cumplimiento de servicios:** los proveedores de servicios deben cumplir con las obligaciones acordadas con los usuarios y prestar los servicios según los términos y condiciones establecidos. Esto implica cumplir con los plazos, horarios, calidad y cantidad de los servicios ofrecidos.
- **Respuesta a reclamaciones:** los proveedores de servicios deben responder adecuadamente a las reclamaciones y quejas de los usuarios y tomar medidas para resolver cualquier problema o deficiencia en la prestación del servicio. Esto implica contar con canales de comunicación adecuados y eficientes para que los usuarios puedan presentar sus quejas y reclamaciones.
- **Rectificación de cualquier problema o error que se presente:** en caso de que se presenten problemas o errores en la prestación del servicio, los proveedores deben tomar medidas para rectificarlos de manera oportuna y eficaz. Esto implica identificar y corregir las causas subyacentes del problema para evitar su recurrencia en el futuro.

Competencia: La capacidad de la entidad pública para proporcionar servicios de alta calidad. Los ciudadanos esperan que los servicios públicos sean de alta calidad y estén a la altura de los estándares del sector privado.

Componentes de la competencia:

- **Administración de los servicios:** los proveedores de servicios deben contar con una adecuada planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos involucrados en la prestación de los servicios. Esto implica asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la prestación de los servicios, establecer procedimientos y normas claras para su prestación, y contar con un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño.
- **Servicios de alta calidad:** los proveedores de servicios deben ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios y cumplan con los estándares de calidad establecidos. Esto implica prestar servicios eficientes, efectivos, oportunos, seguros, confiables y accesibles, que garanticen la satisfacción y fidelidad de los usuarios.
- **Control de servicios:** los proveedores de servicios deben llevar a cabo un control de calidad riguroso en la prestación de los servicios, que permita detectar y corregir oportunamente cualquier desviación o problema que se presente. Esto implica establecer procesos de seguimiento y evaluación del desempeño de los servicios, y contar con mecanismos de retroalimentación de los usuarios que permitan identificar oportunidades de mejora.
- **Evaluación de servicios:** los proveedores de servicios deben llevar a cabo una evaluación periódica del desempeño de los servicios, que permita identificar las fortalezas y debilidades del sistema y definir planes de mejora. Esto implica establecer indicadores de desempeño y metas claras para la prestación de los servicios, y contar con un sistema de medición y análisis de la información.
- **Cortesía:** La calidad del trato y el servicio al cliente proporcionado por la entidad pública. Los ciudadanos esperan

ser tratados con cortesía y respeto cuando interactúan con la entidad pública.

En general, la satisfacción del usuario en una entidad pública se refiere a la capacidad de la entidad para proporcionar servicios de calidad de manera accesible, confiable, responsable y con un buen trato al ciudadano. Es decir, cortesía se refiere al comportamiento y actitud que se presenta en el trato hacia los usuarios en la prestación de un servicio, y algunas de sus características son:

- **Comportamiento respetuoso y amable respecto al servicio proporcionado:** esto incluye el lenguaje, la forma de expresarse, la postura, el tono de voz y la actitud general hacia los usuarios.
- **Comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios:** esto implica escuchar activamente y comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, para poder proporcionar un servicio personalizado y eficiente.
- **Desempeño profesional y ético en la entrega del servicio:** esto implica actuar de manera ética, transparente y con integridad en el desempeño de las funciones relacionadas con el servicio, asegurando que se cumplan los estándares de calidad establecidos y se brinde una experiencia satisfactoria al usuario.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- Gestión:** Westreicher (2020) “es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación” (p. 2).
- Servicios:** PCM (2021) “Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones” (p. 6).

- c) Municipalidad:** Tang (2021) “es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito” (p. 16).
- d) Público:** Real Academia Española (RAE, 2014) “Perteneiente o relativo al estado o a otra administración” (p. 3).
- e) Administrativo:** Pérez y Gardey (2010) “es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad” (p. 2).
- f) Urbano:** Bembibre (2012) “es un adjetivo de tipo calificativo que se usa para designar a todo aquello que tenga que ver con la urbe o con la ciudad” (p. 1).
- g) Satisfacción:** Paiva (2018) “apreciación que el individuo tiene acerca del progreso sobre la prestación en relación con sus perspectivas” (p. 34),
- h) Usuarios:** Yucra y Sanchez (2019) “Son las personas, ciudadanos, individuos, personas comunes, que consumen un producto o reciben atención por un servicio que consumen. También se les denomina clientes” (p. 47).
- i) Tangible:** Vasquez (2022) “instalaciones, equipos, y material necesario para el óptimo funcionamiento de la Institución” (p. 18).
- j) Empatía:** Yucra y Sanchez (2019) “es aquella atención personalizada que tiene la organización o empresa a sus clientes” (p. 38).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_{1G}: Existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{E1}: Los servicios de limpieza pública se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios de limpieza pública no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H_{E2}: Los servicios de seguridad ciudadana se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios de seguridad ciudadana no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H_{E3}: Los servicios administrativos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios administrativos se no relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H_{E4}: Los servicios de desarrollo urbano se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios de desarrollo urbano no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

2.5.1.1. CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

❖ Definición conceptual

La calidad de los servicios públicos es un tema de gran importancia en la sociedad actual, ya que los servicios públicos son aquellos que se proporcionan a los ciudadanos para satisfacer sus necesidades básicas (Sohal, y West. 2001).

❖ Definición operacional

La calidad de los servicios públicos se refiere al grado de excelencia alcanzado en la prestación de servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, servicios administrativos y desarrollo urbano. Se evalúa mediante dimensiones como el mantenimiento de áreas públicas, la recolección adecuada de residuos, la prevención del delito, la respuesta a emergencias y la eficiencia en la gestión administrativa. Se busca garantizar la eficacia, eficiencia, accesibilidad, oportunidad y satisfacción de los usuarios en cada una de estas áreas, asegurando un entorno urbano limpio, seguro y bien administrado.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

2.5.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

❖ Definición conceptual

Según Kotler, la satisfacción del usuario es la medida en que las percepciones del cliente sobre el desempeño de un producto o servicio coinciden con sus expectativas. Si el desempeño del producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente, se considera que el cliente está satisfecho. Si el desempeño del producto o servicio es inferior a las expectativas del cliente, el cliente estará insatisfecho.

❖ **Definición operacional**

La satisfacción del usuario se define operacionalmente como el nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente en relación con la accesibilidad, fiabilidad, responsabilidad, competencia y cortesía de los servicios proporcionados. Se evalúa a través de indicadores específicos, como la facilidad de uso y disponibilidad de los servicios, la confiabilidad y consistencia en su entrega, el cumplimiento de compromisos y respuesta a reclamaciones, la gestión eficiente y control de los servicios, y el comportamiento, comprensión y desempeño del personal en relación con las necesidades del cliente. Estos indicadores permiten medir y mejorar continuamente la satisfacción del usuario, garantizando un alto nivel de calidad y cumplimiento de sus expectativas.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA
V1 CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Servicios de limpieza pública	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de residuos sólidos domiciliarios. • Barrido y limpieza de calles. • Mantenimiento de áreas verdes. • Programa de reciclaje. 	1-4	Cuestionario	Ordinal
	Servicios de seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Serenazgo. • Participación ciudadana. • Videovigilancia. • Defensa civil. 	5-8		
	Servicios administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Trato al usuario. • Administración tributaria. • Procesos administrativos. • Eficiencia administrativa. 	9-12		
	Servicios de desarrollo urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Asfaltado de calles. • Señalización vial. • Mantenimiento de vías. • Creación de áreas verdes. 	13-16		
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • servicios fáciles de usar • servicios disponibles • Cobertura de los servicios 	1-3		
V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • servicios confiables • servicios consistentes • Funcionalidad de equipos 	3-6	Cuestionario	Ordinal
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de servicios. • Respuesta a reclamaciones. • Rectificación de cualquier problema o error que se presente. 	7-9		
	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de los servicios • Servicios de alta calidad • Control de servicios • Evaluación de servicios 	10-13		

Cortesía	<ul style="list-style-type: none">• Comportamiento respecto al servicio proporcionado• Comprensión de necesidades• Desempeño respecto al servicio	14-16
----------	---	-------

Nota: extraído del marco del ordenamiento jurídico los servicios públicos en el Perú y del libro Marketing en el sector público-Todas las claves para su mejora. Philip Kotler y Nancy Lee

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Existen dos tipos de estudios en una investigación: la básica o pura y la aplicada o tecnológica.

Ñaupas et al. (2013), relacionan que “la investigación aplicada es aquella que está orientada a resolver objetivamente los problemas de los procesos de producción, distribución, circulación y consumos de bienes y servicios, de cualquier actividad humana, principalmente de tipo industrial, infraestructural, comercial, comunicacional, servicios, etc.” (p. 61).

Es en ese sentido que el tipo de investigación para el presente estudio fue **Aplicada** debido a que el estudio estuvo enfocado a resolver cómo la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco se relacionan.

3.1.1. ENFOQUE

Rodríguez (2010) manifiesta que “el método cuantitativo se centraliza en causas sociales, con insuficiente interés por las personas. Este método utiliza normalmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos que viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico”. Y específicamente el estudio tuvo un enfoque cuantitativo ya que usó la estadística descriptiva e inferencial para la presentación y contrastación de las hipótesis.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Caballero (2008), refiere que “el nivel de estudio es el grado de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos” (p. 83-85).

En referencia del nivel descriptivo - correlacional, se clasifica por describir las variables de estudio y por la obtención o el cálculo de la

relación entre estas, y en efecto el estudio actual tuvo un alcance o nivel descriptivo – correlacional ya que se determinó la relación entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

3.1.3. DISEÑO

Desde el punto de vista de Bernal (2016), argumenta que “la definición de un diseño de investigación está determinada por el tipo de investigación que va a realizarse y por la hipótesis que va a probarse durante el desarrollo de la investigación” (p. 194).

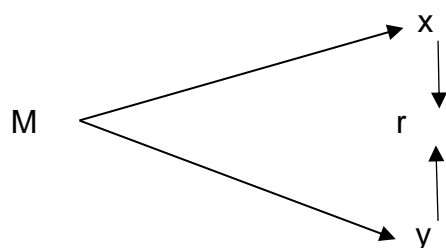
Pimienta y De la Orden (2017), sostienen que el diseño experimental:

Esta modalidad de investigación se sustenta en obtener información y construir conocimiento a partir de acciones intencionales y coordinadas con la finalidad de reproducir el fenómeno estudiado o modificar algunas de sus variables, con el objetivo de determinar o establecer conclusiones acerca de la manera que influyen sobre dicho fenómeno. (p. 84)

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que:

En el diseño experimental, el investigador interviene y respecto a la segunda clasificación, considera que son estudios en los que las variables no son afectadas por el investigador quien solo observa el acontecer de los fenómenos en su contexto natural y se clasifica en transversales y longitudinales y en el diseño no experimental se trata de investigaciones donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlas. (p. 267)

Por tanto, el diseño fue no experimental de corte transversal, esto se debe a la decisión de que el investigador no tocó ninguna de las variables que se está planteando, por el cual, solo se las observó en su forma normal.



Pudiendo esquematizarlo de la siguiente manera:

Donde:

M= Muestra de investigacion

Oy = Observacion de la variable calidad de servicios municipales.

Ox = Observacion de la variable satisfaccion del usuario.

r= Relacion entre las dos variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

De acuerdo con Tamayo (2003), afirma que la población es la “totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades, y se le denomina población” (p. 176).

Por lo tanto, se consideraron como población a aquellos usuarios que tributan en la Municipalidad distrital de Huánuco y según la gerencia de administración tributaria se cuenta con el registro de 20,400 personas reconocidas como usuarios contribuyentes.

3.2.2. MUESTRA

Citando a Morán y Alvarado (2010), postulan que “la muestra es el subgrupo representativo del grupo total” (p. 46).

Según Rocha (2015), declara que “la muestra es el segmento de la

población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio” (p. 168).

Con base en Tamayo (2003), expresa que la muestra “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de la población; esta muestra, se considera, representativa de la población” (p. 30).

En ese aspecto, la selección de la muestra se obtuvo aplicando la técnica probabilística, mediante el criterio finito, es decir se utilizó una fórmula que permitió hallarla correctamente.

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

Donde:

n: tamaño de muestra.

z: nivel de confianza.

p: varianza de proporción.

q: varianza de proporción.

e: límite de error posible.

N: población.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 20400}{0.05^2 * (20400 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$\mathbf{n = 378}$$

Por ende, la muestra fue de 378 usuarios de la municipalidad distrital de Huánuco.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Empleando las palabras de Baena Paz (2017), destaca que “la técnica juega un papel muy importante en el proceso de investigación científica, a tal grado que se le puede definir como la estructura del proceso de la investigación científica” (p. 68).

También Morán y Alvarado (2010), enfatizan que el instrumento “puede entenderse como el dispositivo o conector que permite captar los datos que se obtendrán para, después de analizarlos, decidir si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación” (p. 47).

En ese contexto, la investigación poseyó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.3.1. TÉCNICA

3.3.1.1. ENCUESTA

La técnica de encuesta es un método de recopilación de datos que se utiliza para recopilar información directamente de los individuos o grupos de individuos involucrados en un estudio. En este caso, se utilizaró la técnica de encuesta para obtener opiniones, percepciones y retroalimentación de los usuarios de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2023.

3.3.2. INSTRUMENTO

3.3.2.1. CUESTIONARIO

El cuestionario sirvió como la herramienta específica empleada en la realización de la encuesta en el marco de la presente investigación. Este cuestionario se compuso de un total de 32 preguntas estructuradas, divididas en dos secciones: 16 preguntas enfocadas en la variable de "calidad del servicio público" y otras 16 preguntas centradas en la variable de "satisfacción del usuario".

Las preguntas formuladas en el cuestionario estaban diseñadas con el propósito de recopilar datos pertinentes y significativos relacionados con las dos variables mencionadas. En el caso de la variable de "calidad del servicio público", las respuestas se calificaron en una escala de cinco puntos, donde los participantes podían seleccionar entre las opciones de "Pésima= 1; Mala= 2; Regular= 3; Buena= 4; y Excelente= 5".

Por otro lado, para medir la variable de "satisfacción del usuario", se implementó una escala de cinco puntos que incluía las siguientes categorías: "Totalmente insatisfecho= 1; Insatisfecho= 2; Algo satisfecho= 3; Satisfecho= 4; y Totalmente satisfecho= 5".

Tabla 1
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

3.3.3. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

«Se recolectaron y procesaron los datos a través del análisis descriptivo donde se realizaron tablas de frecuencia y porcentajes, así como el uso de gráficos para caracterizar los datos obtenidos en ambas variables. Y el análisis inferencial paramétrico o No paramétrico, según previa prueba de normalidad, esta puede ser la R se Pearson o Rho de Spearman. Para tal motivo se utilizó el paquete SPSS Versión 25 y el Excel 2016».

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

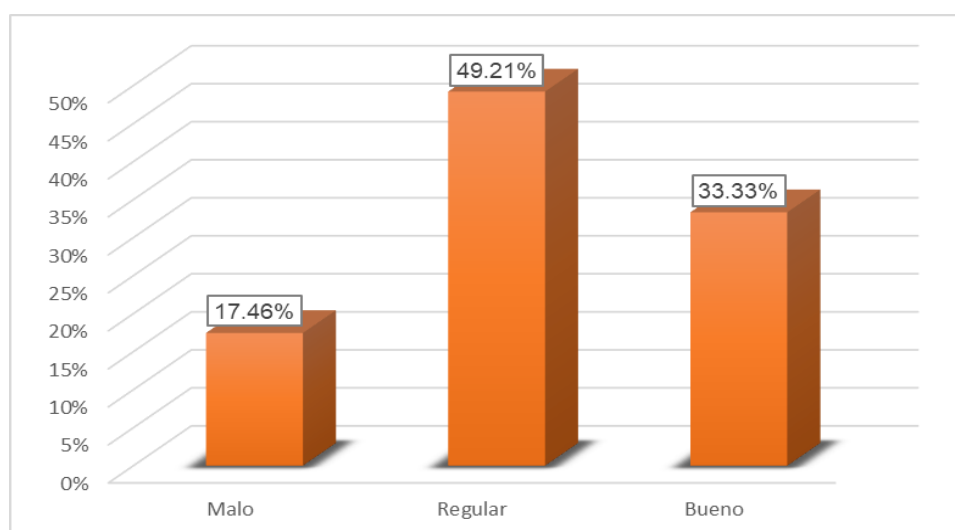
Análisis Descriptivo de la Variable Gestión de Servicios Públicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	66	17.46%
Regular	186	49.21%
Bueno	126	33.33%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 1

Análisis Descriptivo de la Variable Gestión de Servicios Públicos



Nota. Elaboración en base a la tabla 2.

Análisis e Interpretación

En la tabla 2 y la figura 1 se presentan los resultados con respecto a la gestión de servicios públicos en la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 49.21% de los encuestados mencionan que la gestión de servicios públicos tiene un nivel regular, mientras que el 33.33% dice que tiene un nivel bueno y el 17.46% afirma que tiene un nivel malo.

Tabla 3

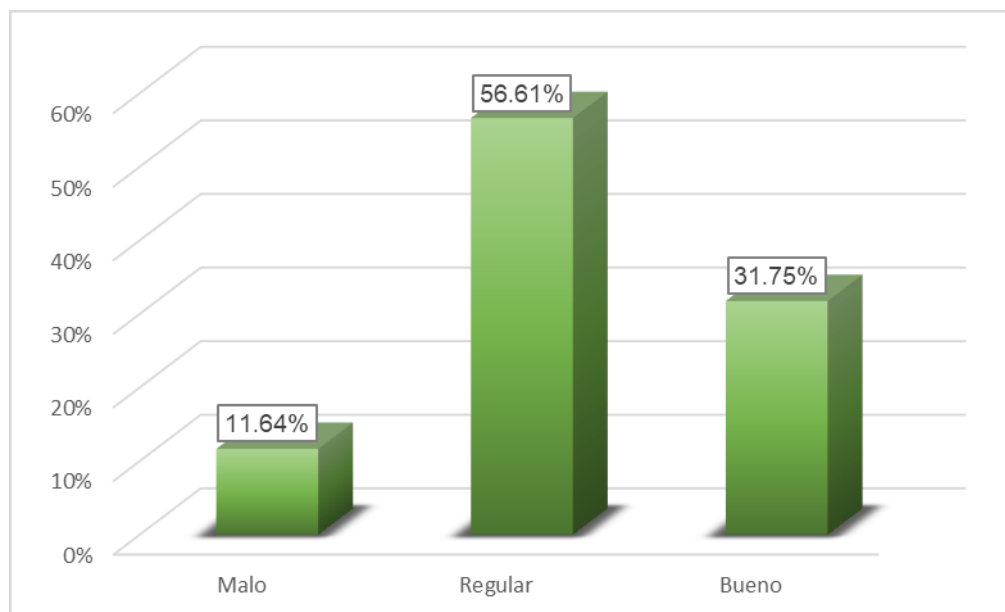
Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de limpieza Pública

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	44	11.64%
Regular	214	56.61%
Bueno	120	31.75%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 2

Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de limpieza Pública



Nota. Elaboración en base a la tabla 3.

Análisis e Interpretación

En la tabla 3 y la figura 2 se presentan los resultados con respecto a los servicios de limpieza pública de la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 56.61% de los encuestados menciona que los servicios de limpieza pública tienen un nivel regular, mientras que el 31.75% dice que tienen un nivel bueno y el 11.64% afirma que tienen un nivel malo.

Tabla 4

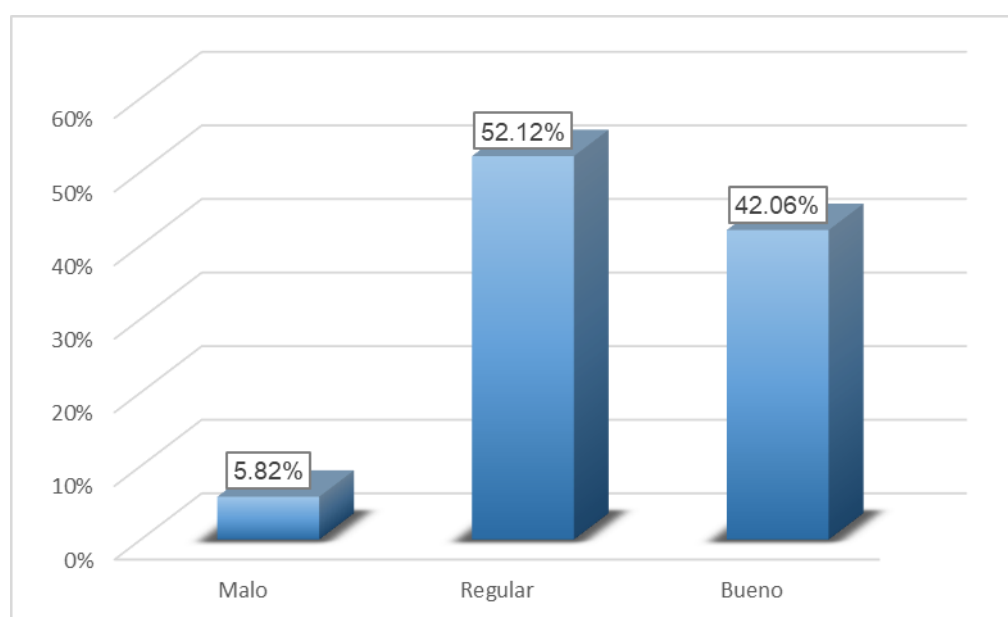
Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de Seguridad Ciudadana

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	5.82%
Regular	197	52.12%
Bueno	159	42.06%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS

Figura 3

Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de Seguridad Ciudadana



Nota. Elaboración en base a la tabla 4.

Análisis e Interpretación

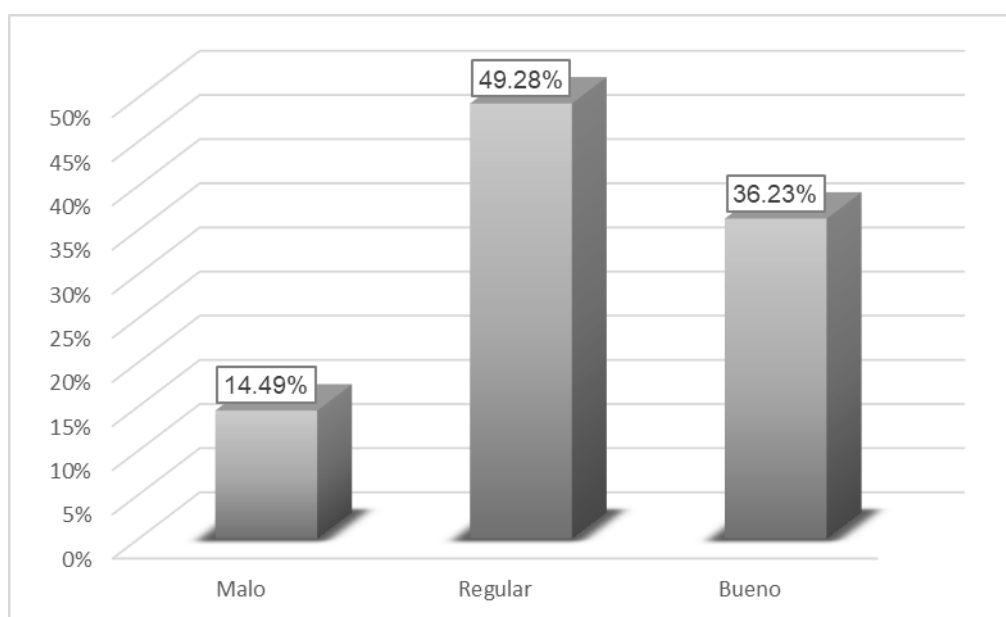
En la tabla 4 y la figura 3 se presentan los resultados con respecto a los servicios de seguridad ciudadana de la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 52.12% de los encuestados menciona que los servicios de seguridad ciudadana tienen un nivel regular, mientras que el 42.06% dice que tienen un nivel bueno y el 5.82% afirma que tienen un nivel malo

Tabla 5
Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios Administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	55	14.49%
Regular	186	49.28%
Bueno	137	36.23%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 4
Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios Administrativos



Nota. Elaboración en base a la tabla 5.

Análisis e Interpretación

En la tabla 5 y la figura 4 se presentan los resultados con respecto a los servicios administrativos de la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 52.12% de los encuestados menciona que los servicios administrativos tienen un nivel regular, mientras que el 42.06% dice que es bueno y el 5.82% afirma que es malo.

Tabla 6

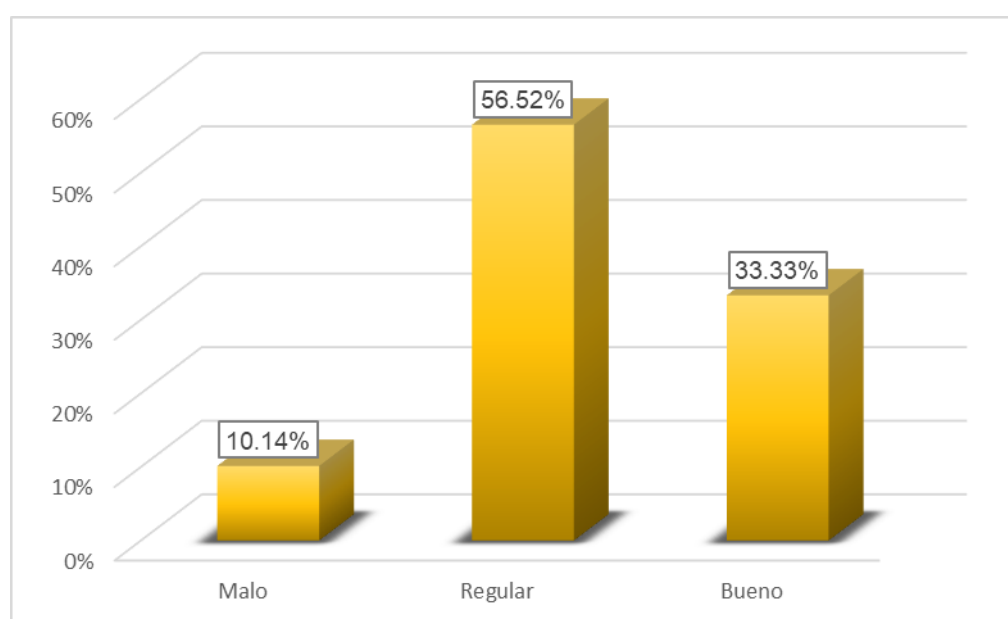
Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de desarrollo urbano

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	10.14%
Regular	214	56.52%
Bueno	126	33.33%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 5

Análisis Descriptivo de la Dimensión Servicios de desarrollo urbano



Nota. Elaboración en base a la tabla 6.

Análisis e Interpretación

En la tabla 6 y la figura 5 se presentan los resultados con respecto a los servicios de desarrollo urbano de la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 52.12% de los encuestados menciona que los servicios de desarrollo urbano tienen un nivel regular, mientras que el 42.06% dice que tienen un nivel bueno y el 5.82% afirma que tienen un nivel malo.

Tabla 7

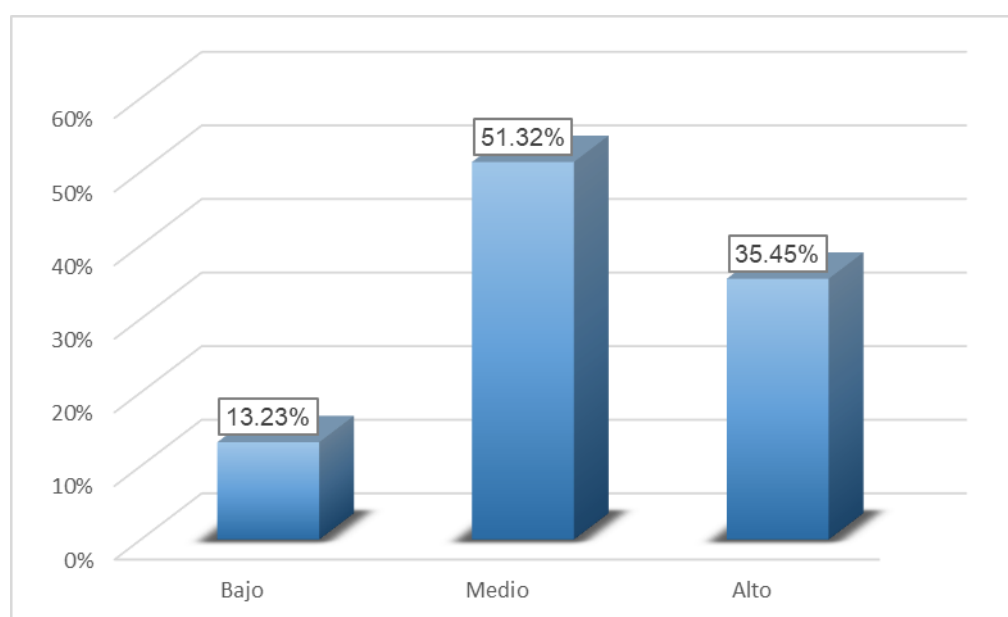
Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	50	13.23%
Medio	194	51.32%
Alto	134	35.45%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 6

Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario



Nota. Elaboración en base a la tabla 7.

Análisis e Interpretación

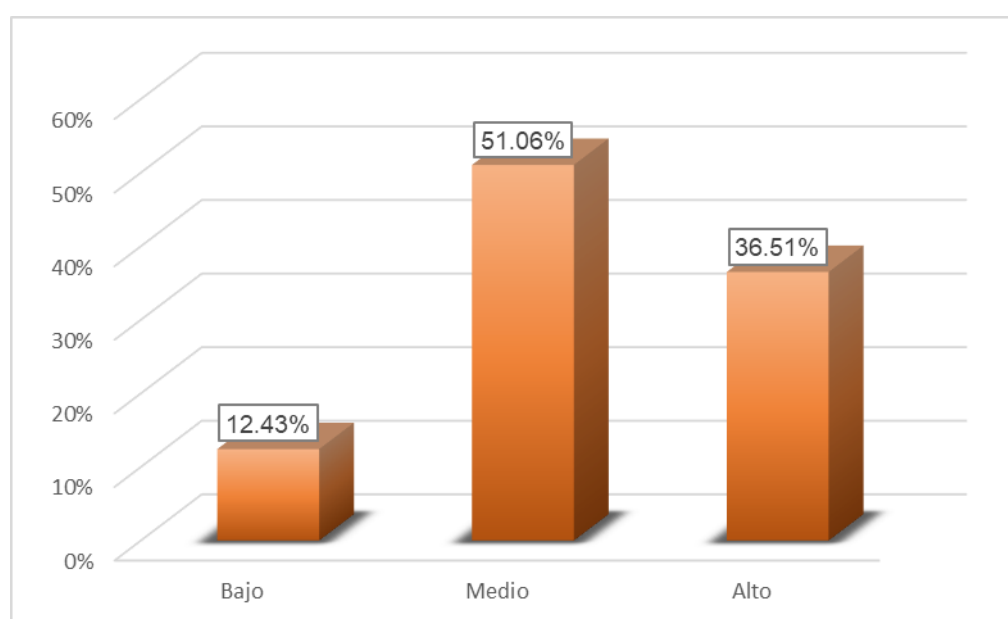
En la tabla 7 y la figura 6 se presentan los resultados con respecto a la satisfacción del usuario de la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 51.32% de los encuestados menciona que la satisfacción del usuario presenta un nivel medio, mientras que el 35.45% dice que tiene un nivel alto y el 5.82% afirma que se observa un nivel bajo.

Tabla 8
Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	12.43%
Medio	193	51.06%
Alto	138	36.51%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 7
Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad



Nota. Elaboración en base a la tabla 7.

Análisis e Interpretación

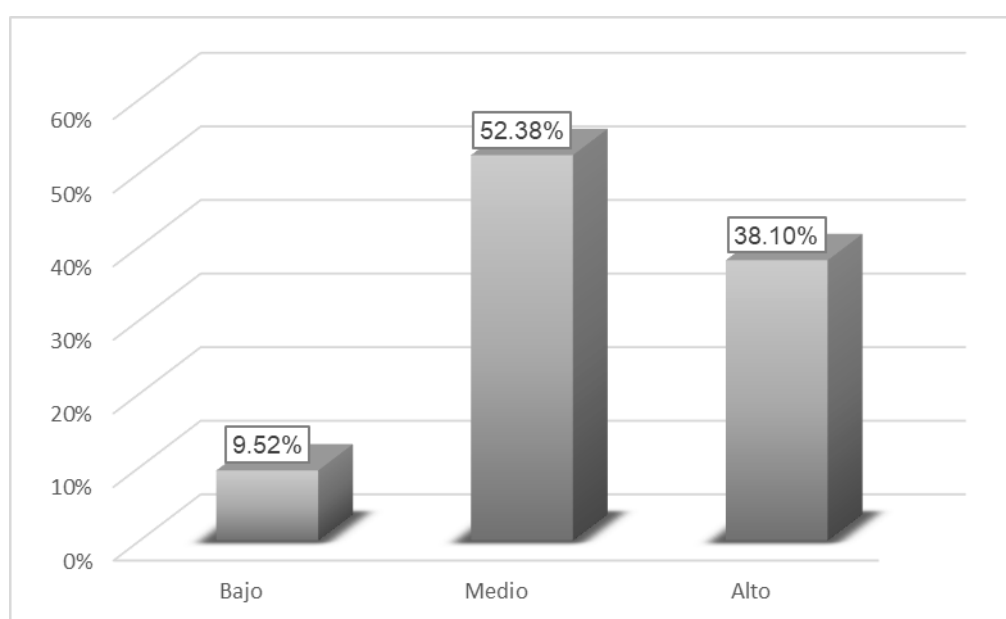
En la tabla 8 y la figura 7 se presentan los resultados con respecto a la accesibilidad que brinda la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 51.06% de los encuestados menciona que la accesibilidad tiene un nivel medio, mientras que el 36.51% dice que tiene un nivel alto y el 12.43% afirma que se observa un nivel bajo.

Tabla 9
Análisis Descriptivo de la Dimensión Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	9.52%
Medio	198	52.38%
Alto	144	38.10%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 8
Análisis Descriptivo de la Dimensión Fiabilidad



Nota. Elaboración en base a la tabla 9

Análisis e Interpretación

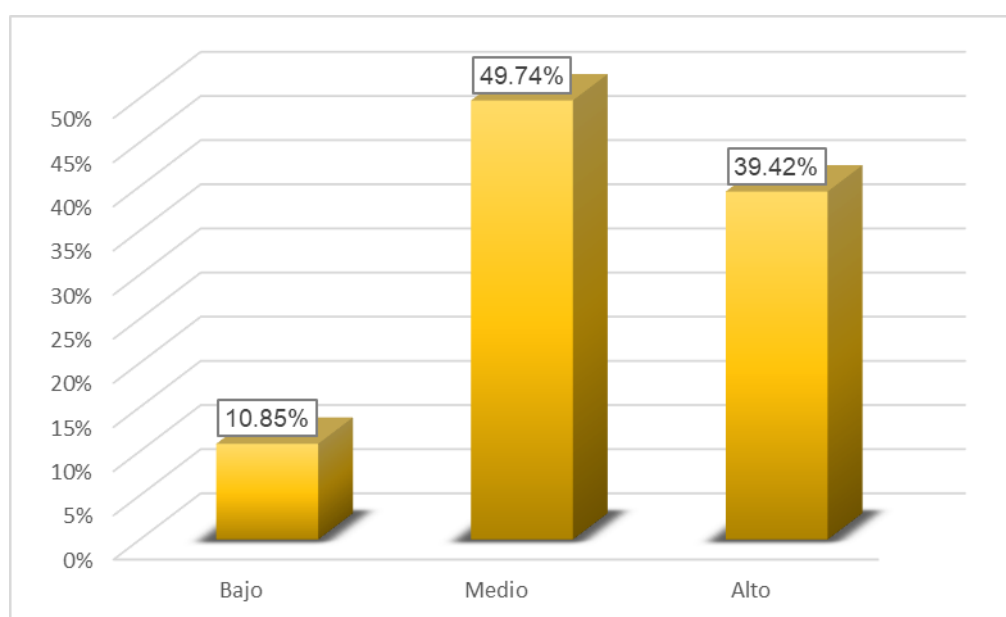
En la tabla 9 y la figura 8 se presentan los resultados con respecto a la fiabilidad que brinda la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 52.38% de los encuestados menciona que la fiabilidad tiene un nivel medio, mientras que el 38.10% dice que tiene un nivel alto y el 9.52% afirma que se observa un nivel bajo.

Tabla 10
Análisis Descriptivo de la Dimensión Responsabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	10.85%
Medio	188	49.74%
Alto	149	39.42%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS.

Figura 9
Análisis Descriptivo de la Dimensión Responsabilidad



Nota. Elaboración en base a la tabla 10

Análisis e Interpretación

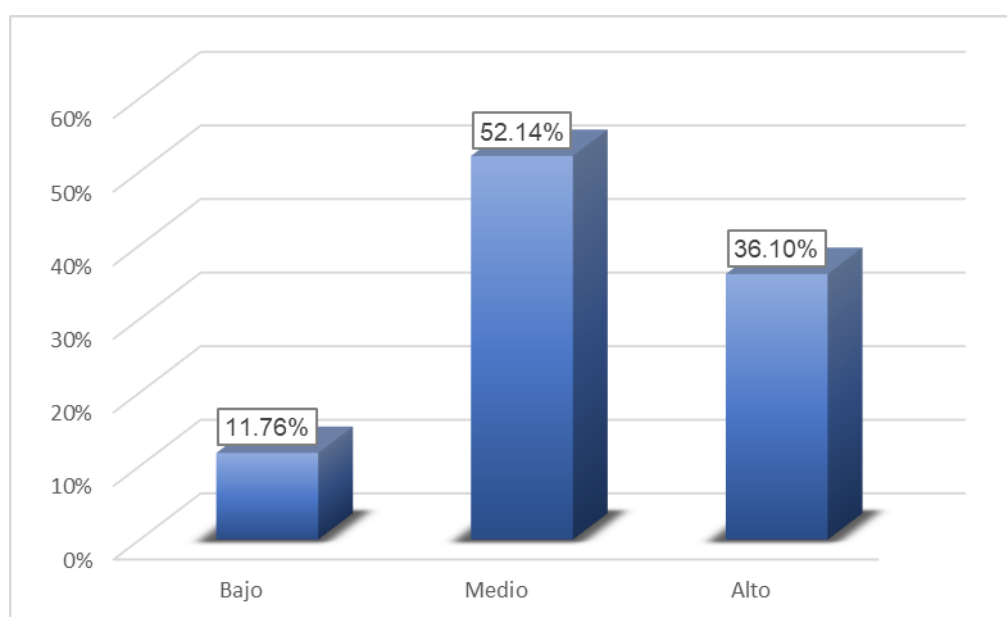
En la tabla 10 y la figura 9 se presentan los resultados con respecto a la responsabilidad que brinda la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 49.74% de los encuestados menciona que la responsabilidad tiene un nivel medio, mientras que el 39.42% dice que tiene un nivel alto y el 10.85% afirma que se observa un nivel bajo.

Tabla 11
Análisis Descriptivo de la Dimensión Competencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	11.76%
Medio	195	52.14%
Alto	135	36.10%
Total	378	100.00%

Nota. Elaborado en base de datos del SPSS

Figura 10
Análisis Descriptivo de la Dimensión Competencia



Nota. Elaboración en base a la tabla 11.

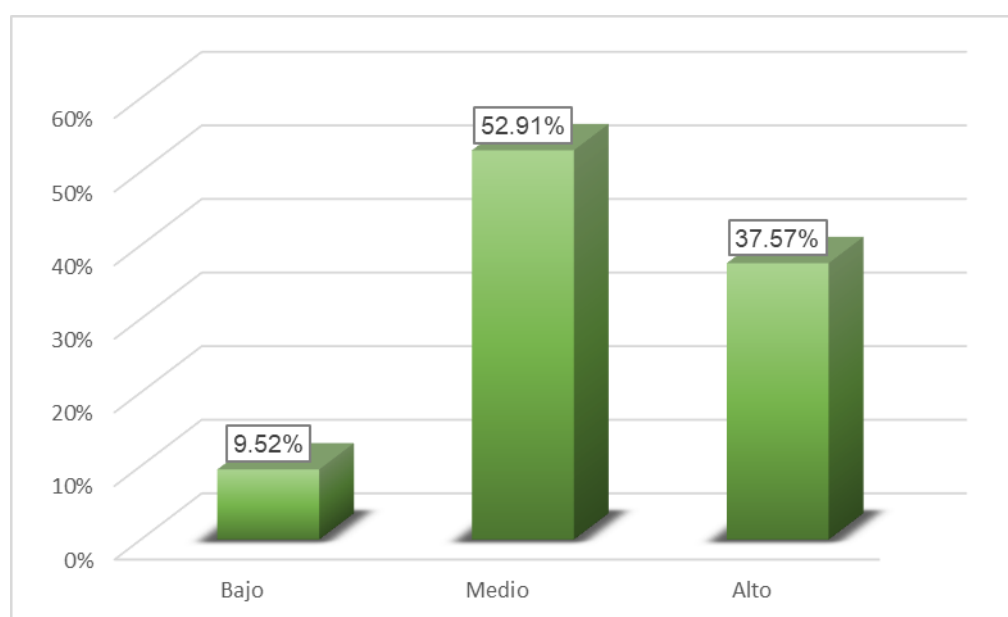
Análisis e Interpretación

En la tabla 11 y la figura 10 se presentan los resultados con respecto a la competencia que brinda la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 52.14% de los encuestados menciona que la competencia tiene un nivel medio, mientras que el 36.10% dice que tiene un nivel alto y el 11.76% afirma que se observa un nivel bajo.

Tabla 12
Análisis Descriptivo de la Dimensión Cortesía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	9.52%
Medio	200	52.91%
Alto	142	37.57%
Total	378	100.00%

Figura 11
Análisis Descriptivo de la Dimensión Cortesía



Nota. Elaboración en base a la tabla 11.

Análisis e Interpretación

En la tabla 12 y la figura 11 se presentan los resultados con respecto a la cortesía que brinda la municipalidad de Huánuco - 2023, donde se observa que el 52.91% de los encuestados menciona que la cortesía tiene un nivel medio, mientras que el 37.57% dice que tiene un nivel alto y el 9.52% afirma que se observa un nivel bajo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Servicios Públicos	0.374	378	0.000	0.705	378	0.000
Satisfacción del usuario	0.373	378	0.000	0.699	378	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos.

Análisis e interpretación

A causa de que la muestra de la presente investigación es de 378 378 usuarios de la municipalidad distrital de Huánuco y dicho valor es mayor a 50 datos, se elige la prueba de Kolmogorov-Smirnov para confirmar la normalidad de los datos. Y como se indican en la tabla 13 se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y 0.000 para Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción del usuario respectivamente; siendo éstas menores a 0.05, lo cual nos revela que los datos obtenidos no siguen una distribución normal, por lo que la prueba a utilizar para el contraste de hipótesis, en este caso, es la prueba de Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

4.2.2. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

H_{1G}: Existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

Tabla 14
Contrastación de hipótesis general

			Gestión de Servicios Públicos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	1.000	0.678
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.678	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos.

Análisis e interpretación

Se aprecia en la tabla 14, la Rho de Spearman entre las variables Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción del usuario, es de 0.678 y en relación al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0.000 siendo menor que 0.05 indicando que la correlación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando entonces que, existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Además, la relación es positiva y moderada según el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.3. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H_{E1}: Los servicios de limpieza pública se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios de limpieza pública no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

Tabla 15
Contrastación de hipótesis específica 1

		Servicios de limpieza pública	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios de limpieza pública	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.668
		N	378
Satisfacción del usuario	Servicios de limpieza pública	Coeficiente de correlación	0.668
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	378

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos.

Análisis e interpretación

Se aprecia en la tabla 15, la Rho de Spearman entre la dimensión Servicios de limpieza pública y la variable Satisfacción del usuario, es de 0.668 y en relación al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0.000 siendo menor que 0.05 indicando que la correlación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando así que, los servicios de limpieza pública se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Además, la relación es positiva y moderada según el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.4. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H_{E2}: Los servicios de seguridad ciudadana se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios de seguridad ciudadana no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

Tabla 16
Contrastación de hipótesis específica 2

			Servicios de seguridad ciudadana	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios de seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	1.000	0.694
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.694	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos.

Análisis e interpretación

Se aprecia en la tabla 16, la Rho de Spearman entre la dimensión Servicios de seguridad ciudadana y la variable Satisfacción del usuario, es de 0.694 y en relación al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0.000 siendo menor que 0.05 indicando que la correlación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando así que, los servicios de seguridad ciudadana se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Además, la relación es positiva y moderada según el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.5. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

H_{E3}: Los servicios administrativos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios administrativos no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

Tabla 17
Contrastación de hipótesis específica 3

			Servicios administrativos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	0.502
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.502	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos.

Análisis e interpretación

Se aprecia en la tabla 17, la Rho de Spearman entre la dimensión Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario, es de 0.502 y en relación al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0.000 siendo menor que 0.05 indicando que la correlación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando así que, los servicios administrativos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Además, la relación es positiva y moderada según el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.6. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

H_{E4}: Los servicios de desarrollo urbano se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

H₀: Los servicios de desarrollo urbano no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

Tabla 18
Contrastación de hipótesis específica 4

			Servicios de desarrollo urbano	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicios de desarrollo urbano	Coeficiente de correlación	1.000	0.612**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	378	378
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.612**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	378	378

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

Nota. Elaborado a partir del procesamiento de datos.

Análisis e interpretación

Se aprecia en la tabla 18, la Rho de Spearman entre la dimensión Servicios de desarrollo urbano y la variable Satisfacción del usuario, es de 0.612 y en relación al coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0.000 siendo menor que 0.05 indicando que la correlación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando así que, los servicios de desarrollo urbano se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Además, la relación es positiva y moderada según el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general, los resultados de la contrastación de las hipótesis demostraron que existe una relación positiva moderada y significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.678 y se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 siendo menor que 0,05. Esto significa que una gestión más efectiva de servicios públicos se asocia con una mayor satisfacción por parte de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2023.

En relación a los objetivos específicos, se obtuvo un nivel de significancia de $(0.000, 0.000, 0.000, 0.000) < 0.05$ y valores de coeficiente de correlación de Spearman de $r = (0.668, 0.694, 0.502, 0.612)$ para las dimensiones servicios de limpieza pública, servicios de seguridad ciudadana, servicios administrativos y servicios de desarrollo urbano respectivamente para cada una de ellas en relación a la variable Satisfacción del usuario, lo que significa que al aumentar o mejorar el nivel de estos servicios, se aumentara el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad De Provincial De Huánuco.

Los resultados de la presente investigación son similares a los obtenidos por Mamani (2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandía. El análisis estadístico mostró que el valor de $X^2 C (178.58)$ pertenece a la región de rechazo, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sandía en 2017. La prueba estadística Rho de Spearman arrojó un valor de $p=0.434$, lo que demuestra una correlación moderada entre las variables de investigación. También encontró que hay una dependencia entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida.

De similar forma, la tesis de licenciatura de Morillo (2018) titulada "La gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios de la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión, año 2018", en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción de los usuarios en la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión, durante el año 2018, el análisis de datos mostró que la correlación entre la variable de satisfacción del usuario con los servicios municipales, medida a través del coeficiente de Pearson, fue de $r=0.728$. Este valor indica que existe una correlación positiva entre la satisfacción de los usuarios y la gestión de servicios municipales. En otras palabras, cuando una variable mejora, la otra variable también tiende a mejorar, y viceversa.

Por otro lado, Paillacho (2018) llevó a cabo un estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba y se propuso elaborar un manual de procedimientos para mejorar la calidad de atención al cliente en el subproceso mercados. Concluyó que el 11% de los encuestados calificó el servicio brindado como malo y el 56% consideró que la calidad de los servicios brindados por los funcionarios era buena. Estos resultados señalan una oportunidad de mejora en la prestación de servicios municipales para lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

Arias (2019) investigó el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos y propuso un plan de mejoramiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de las normas ISO 9001-2015 en el área de Recursos Humanos. Sus resultados mostraron que solo el 3% de los usuarios consideró que los servicios estaban acordes a lo prometido, lo que indica una baja satisfacción general con respecto a las expectativas de los servicios brindados.

En el caso de Mayorga (2019), su investigación se centró en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santiago de Quero y tuvo como objetivo diseñar un sistema de intervención para el desarrollo de la motivación laboral y la satisfacción del cliente externo. Los resultados revelaron que un porcentaje significativo de trabajadores (27.1%) mencionó

que los servicios no se cumplieran en los periodos de tiempo establecidos, lo que puede afectar la satisfacción del cliente externo.

En general, todas las investigaciones muestran la importancia de una gestión efectiva de los servicios públicos para alcanzar una mayor satisfacción del usuario. Las estrategias para mejorar la calidad del servicio, como el diseño de manuales de procedimientos, la aplicación de normas ISO o la intervención en la motivación laboral, son enfoques valiosos para lograr este objetivo. Cada estudio resalta áreas específicas de mejora y proporciona información relevante para la toma de decisiones en el ámbito municipal. En conjunto, estos hallazgos contribuyen a la comprensión más completa de cómo los Gobiernos Autónomos Descentralizados pueden mejorar la satisfacción de sus usuarios y ciudadanos a través de la optimización de sus servicios públicos.

CONCLUSIONES

En relación a los resultados encontrados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En relación al objetivo general de la investigación, se observa que la variable "Gestión de Servicios Públicos" fue mayormente evaluada como "Regular" por el 49.21% de los encuestados y "Bueno" por el 33.33%, mientras que un 17.46% la calificó como "Malo". Por otro lado, en el análisis de la variable "Satisfacción del Usuario", se encontró una distribución predominante en las categorías "Medio" con un 51.32% y "Alto" con un 35.45%, con una proporción minoritaria de un 13.23% que indicó "Baja" satisfacción. Estos resultados, respaldados por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.678 y un nivel de significancia de 0.000 (inferior a 0.05), confirman de manera sólida una relación estadísticamente significativa y positiva entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023, lo que resalta la importancia de invertir recursos y esfuerzos en áreas de gestión susceptibles de mejora para proporcionar servicios más eficientes y de mayor calidad, en última instancia, en beneficio de una experiencia más satisfactoria para los ciudadanos que utilizan los servicios municipales.
2. Con respecto al primer objetivo específico, revela una correlación positiva moderada ($r=0.668$) y estadísticamente significativa ($p=0.000 < 0.05$) entre los "Servicios de Limpieza Pública" y la "Satisfacción del Usuario" en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. El análisis descriptivo indica que la mayoría de las evaluaciones de los servicios de limpieza pública se encuentran en las categorías "Regular" (56.61%) y "Bueno" (31.75%), mientras que la satisfacción del usuario se distribuye principalmente en las categorías "Medio" (51.32%) y "Alto" (35.45%). Estos resultados respaldan la importancia de mejorar la gestión de los servicios de limpieza pública para aumentar la satisfacción general de los usuarios en la municipalidad.

3. El segundo objetivo específico mostró una correlación positiva moderada y significativa ($r=0.694$, $p=0.000 < 0.05$) entre los "Servicios de Seguridad Ciudadana" y la "Satisfacción del Usuario" en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. La mayoría de las evaluaciones de seguridad ciudadana se encontraron en las categorías "Regular" (52.12%) y "Bueno" (42.06%), mientras que la satisfacción del usuario se distribuyó principalmente en las categorías "Medio" (51.32%) y "Alto" (35.45%), con un porcentaje menor calificando como "Baja" (13.23%). Esto resalta la importancia de estos servicios en la percepción de calidad de vida y seguridad, fomentando la confianza en las autoridades locales y contribuyendo al bienestar ciudadano, la prevención del delito y el desarrollo positivo en el ámbito municipal.
4. El tercer objetivo específico reveló una correlación moderada y significativa ($r=0.502$, $p=0.000 < 0.05$) entre los "Servicios Administrativos" y la "Satisfacción del Usuario" en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. La mayoría de las evaluaciones de servicios administrativos se encuentran en las categorías "Regular" (49.28%) y "Bueno" (36.23%), mientras que la satisfacción del usuario se distribuye principalmente en las categorías "Medio" (51.32%) y "Alto" (35.45%). Estos resultados destacan la importancia de mantener y mejorar los servicios administrativos para aumentar la satisfacción de los usuarios, lo que a su vez mejora la percepción de la calidad de los servicios municipales y la confianza en la gestión municipal.
5. El cuarto objetivo específico de la investigación revela una correlación moderada y significativa ($r=0.612$, $p=0.000 < 0.05$) entre los "Servicios de Desarrollo Urbano" y la "Satisfacción del Usuario" en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023. Esto resalta la importancia de mantener y mejorar constantemente estos servicios, ya que la mayoría de las evaluaciones se encuentran en las categorías "Regular" (56.52%) y "Bueno" (33.33%), mientras que la satisfacción del usuario se distribuye principalmente en las categorías "Medio" (51.32%) y "Alto" (35.45%). En conjunto, estos resultados indican que mejorar los servicios de desarrollo

urbano no solo mejora la calidad de vida en el entorno urbano, sino que también contribuye positivamente al desarrollo integral de la comunidad en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.

RECOMENDACIONES

1. Dado que se ha demostrado una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023, se sugiere que las autoridades municipales continúen enfocándose en mejorar y fortalecer la gestión de servicios públicos. Esto puede incluir la optimización de procesos, la capacitación de funcionarios y la implementación de tecnologías que permitan una prestación más eficiente y efectiva de los servicios.
2. Dado que se ha identificado una correlación positiva moderada y significativa entre los servicios de limpieza pública y la satisfacción del usuario, se sugiere que la Municipalidad preste especial atención a la mejora de los servicios de limpieza en la ciudad. Implementar estrategias para mantener la limpieza, recogida de basura y el orden en espacios públicos puede contribuir a una mayor satisfacción de los ciudadanos.
3. Dado que se ha encontrado una correlación positiva moderada y significativa entre los servicios de seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario, se sugiere que la Municipalidad continúe invirtiendo en medidas y programas que fortalezcan la seguridad en la ciudad. Esto podría incluir aumentar la presencia policial en áreas críticas, mejorar la iluminación pública, fomentar la participación ciudadana en programas de prevención y promover una mayor colaboración entre las autoridades y la comunidad.
4. Dado que se ha identificado una correlación positiva moderada y significativa entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario, se sugiere que la Municipalidad trabaje en la mejora de la atención al cliente y la eficiencia de los trámites y procesos administrativos. Esto puede implicar la implementación de sistemas de atención al cliente más efectivos, la reducción de tiempos de espera y la automatización de procesos cuando sea posible.

5. Dado que se ha demostrado una correlación positiva moderada y significativa entre los servicios de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario, se sugiere que la Municipalidad continúe invirtiendo en proyectos de desarrollo y mejora de la infraestructura urbana. La planificación adecuada del crecimiento de la ciudad, el mantenimiento y mejora de las vías y espacios públicos, así como la promoción de espacios verdes y áreas recreativas pueden contribuir a una mayor satisfacción de los ciudadanos y mejorar su calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, F. J. R. (2022, 21 febrero). *La Gestión Empresarial en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Distrito de Huánuco, 2019*. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6888>
- Aguirre, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional UNAJMA. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/225?locale-attribute=es>
- Aguirre, R. (2015). *Calidad en el servicio público. Cuestiones políticas*, (33), 39-56.
- Alejandro E. Caballero Romero (2008) "*Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis*" https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa_integral_innovadora_para_planos_y_tesis_LA_METODOLOG%C3%8DA_DEL_C%C3%93MO_FORMULARLOS
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edi).
- Amaya, M. (2017). *Modelo de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque*. *Gestión y Sociedad*, 1(1), 48-67. <http://201.234.119.250/index.php/CG/article/view/29/26>
- Aragadvay, S. (2017). *Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26492>
- Aranda, Y. (2020). *desempeño de los servidores publicos y su relacion con la satisfaccion de los usuarios de la municipalidad del distrito de tomayquichua, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional

Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8644>

Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); Tercera Ed).
<http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Informe de Percepción Ciudadana 2018: Perú*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe-de-Percepcion-Ciudadana-2018-Peru.pdf>

Banco Mundial. (2016, octubre 6). *Deficiencia de la gestión de gobierno: ¿Por qué la mitad del mundo desconfía de los Gobiernos y qué podemos hacer al respecto?*. <https://envivo.bancomundial.org/deficiencia-de-la-gestion-de-gobierno-por-que-la-mitad-del-mundo-desconfia-de-los-gobiernos>

Bembibre, C. (junio de 2012). *Definición de Urbano*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/urbano.php#cerrar>

Benancio, E. (2021). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional UNHEVAL. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7049>

Benvenuto, O. (2016). *La gestión municipal y el futuro de las ciudades*. RInCE: Revista de Investigaciones del Departamento de Ciencias Económicas, 7(13), 1–18. <https://doi.org/10.54789/rince.13.2>

Benvenuto, O. (2017). *La gestión municipal al servicio de la comunidad*. Universidad Nacional de La Matanza.

Benzaquen, Jorge. (2018), *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. *Universidad & Empresa*, vol. 20, núm. 35, pp. 281-312, 2018. Universidad del Rosario.

- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/578>
- Carpio, M. de J. (2020). *Gestión Municipal y su relación en la Satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de los Ríos - Ecuador, 2019*. 1–88. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Carreño, R. (2019). Las competencias laborales y la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - año 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional UNHEVAL. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7798>
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomina, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Castillo, R., y Cárdenas, M. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cori, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción d elos usuarius de la municipalidad provincial de Huánuco- 2017*. 1–126.
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Defensoría del pueblo presenta ranking de municipalidades. 2022*.
- Del Castillo, J. (2016). *Calidad del servicio en el sector público*. Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. <http://ide.pe/wp-content/uploads/2016/06/Documento-de-Trabajo-Calidad-del-Servicio-en-el-Sector-P%C3%BAblico.pdf>

- Estrada, S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abab]. Repositorio Institucional UNSAAC. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4093>
- Fernández, E. (2018). *La gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios de la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión, año 2018*.
- Galeano, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huánuco - periodo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1959>
- Galeano, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco - periodo 2019* [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1959;jsessionid=2A9ED69E88F1DEABCEC45C85B0C3790F>
- Gonzales, J. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5842>
- Hernández Sampieri, R., & MendozaTorres, C. P. (2014). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, J., y Pérez, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 8(3), 1-18. [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*.

Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368.

<https://isbn.cloud/9786077929178/metodos-de-investigacion/>

Huaman, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en la municipalidad Provincial de Corongo, 2015. Universidad César Vallejo, 1–70.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), Oficina Técnica de Estadísticas Departamentales (OTED) (2017 de marzo 8). *Registro Nacional de Municipalidades 2013*. 1-111. Lima, Perú. DDI Documentation Spanish 414. http://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/414/datafile/F61

Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (INAFED). (2015). Guía técnica 22. *El control de gestión municipal*. <https://pdf4pro.com/view/gu-205-a-t-201-cnica-22-el-control-de-gesti-211-n-municipal-p-225-g-796d5d.html>

Kotler, P. y Lee, N. (2007). *Marketing en el sector público, Todas las claves para su mejora*. Madrid (España). Pearson Educación S.A.

Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Ley N° 27314. (2000, 20 de julio). [Publicación en línea]. Diario Oficial El Peruano. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-gestion-integral-de-residuos-solidos-ley-no-27314-ley-no-27314-46706-1/>

Llorens, J. L., & González, L. C. (2012). *Gestión de la calidad en el sector público*. Editorial Síntesis.

Marin, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83572>

Mariña, F. (2017). *El marketing público en la gestión de los servicios sociales municipales de Galicia: estudio de caso*. [Tesis Doctoral, Universidade

de Santiago de Compostella]. Repositorio Institucional USC. Obtenido de <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/15264>

Mejía, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional UTC. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2022). *Manual para el fortalecimiento de la gestión municipal*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tecnicos/Programas_Especiales/Programa_Fortalecimiento_Gestion_Municipal/mfgm_archivos/MANUAL_GESTION_MUNICIPAL.pdf

Ministerio del Ambiente (Minam). (2020). *Guía para la Gestión Operativa del Servicio de Limpieza Pública*. Sinia. <https://sinia.minam.gob.pe/normas/aprueban-guia-gestion-operativa-servicio-limpieza-publica>

Ministerio del Interior (Mininter). (2020). *Política nacional multisectorial de seguridad ciudadana al 2030*. Mininter. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3290003/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20-%20Seguridad%20Ciudadana%202030.pdf>

Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de la investigación* (Primera ed). http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=EARTH.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=022575%5Cnhttp://www.banrepcultural.org/sites/default/files/manual_de_redaccion_cientifica.pdf

Morillo, E. (2018). *La gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios de la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13428>

- Muñoz Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la investigación* (L. G. Aguilar Iriarte (ed.); Primera ed).
- Ñaupas Paítán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación* (Tercera ed). <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Olaya, S. (2022). *Prestación de los servicios municipales y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2021*. Universidad César Vallejo, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Perales, J. (2018). *Gobiernos regionales y locales en el Perú: alcances y perspectivas*. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 8(2), 17-28.
- Pérez, J., y Gardey, A. (28 de septiembre de 2010). *Definición de administrativo*. <https://definicion.de/administrativo/>
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Ed). <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>
- Pirez, P. (2013). *La urbanización y la política de los servicios urbanos en América Latina*. Andamios, 10(22), 45-67. <https://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v10n22/v10n22a4.pdf>
- Pirez, P. (2013). *Servicios públicos urbanos: notas sobre la producción, distribución y acceso en áreas metropolitanas*. Revista Internacional de Sociología, 71(2), 313-334.

- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (23 de abril de 2021). *Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGCS_visado%20SGP.PDF.PDF?v=1619204885
- Real Academia Española (RAE). (2014). *Público*. Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/p%C3%BAblico>
- Reyna, L., y Ventura, K. (2008). *Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar*. *Juridicas UNAM*, 589-600.
<http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/28960>
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E., & Ramirez, H. (2020). *Servicios de limpieza pública de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia. Documento de Investigación en Control Gubernamental*. Contraloría General de la República.
https://repositorio.contraloria.gob.pe/bitstream/handle/ENC/20/La_pres_tacion_del_servicio_de_limpieza_publica_en_el_Peru2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocio, A., Siempira, J., y Soriano, Y. (2019). *Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, en el Hospital Universitario de la Samaritana*. [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa Colombia]. Repositorio Institucional UCC.
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/12304>
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. Culiacán, Mexico: Universidad Autónoma de Sinaloa
- RPP. (2021). *79.6% de la población de Lima Metropolitana y Callao se siente insatisfecha con la seguridad ciudadana*.
<https://rpp.pe/lima/actualidad/796-de-la-poblacion-de-lima-metropolitana-y-callao-se-siente-insatisfecha-con-la-seguridad-ciudadana-noticia-1372286>
- Saavedra, T. (2021). *Servicios públicos de la municipalidad y satisfacción de*

los ciudadanos del distrito de Abancay, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75954>

Sánchez, J. y Silva, M. (2019). “*La auditoría de gestión y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2017*”. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6888>

Sohal, A. S., & West, D. C. (2001). *Service quality in the public service*. The Service Industries Journal, 21(3), 109-132. <https://doi.org/10.1080/714005193>

Subirats, J. (1996). *La gestión pública en tiempos de cambio*. Ariel.

Tamayo. (2003). El proceso de la investigación científica. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Tang, J. (2021). *La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5225>

Urbina, A. (2014). Teoría de Maslow: jerarquía de necesidades. *Escrutinio Venezolana de Gerencia*, 19(66), 264-277.

Vargas, M. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonas en la participación de las socias en el comité “Santa Catalina” del programa vaso de leche del AA.HH. Catalina, distrito Pueblo Nuevo, Provincia de Chepén: 2017* [Universidad Nacional de Trujillo]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10737/VARGAS DAVILA%2C MARJORIE TAHIS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10737/VARGAS%20DAVILA%2C%20MARJORIE%20TAHIS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, O. (2022). *Capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM, 2022*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31337>

Victoria, F., y Mamani, B. (2017). *Gestión municipal para el desarrollo sostenible. Big Bang Faustiniiano*, 6(1), 19-23. <http://datos.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/49/47>

Villegas, E., y Ibarra, R. (2019). *Los arbitrios y su relación con el servicio en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4783>

Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). *Gestión*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Yucra, R., y Sánchez, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional UNAMAD. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/485>

Zegarra, M. (2020). *Servicios públicos en el Perú*. [Publicación en línea]. <https://www.gestiopolis.com/servicios-publicos-peru/>

Zegarra, M. (2020). *Servicios públicos en el Perú*. [Publicación en línea]. <https://www.gestiopolis.com/servicios-publicos-peru/>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

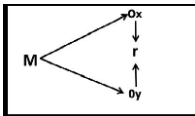
Cabrera Huaytalla, O. (2024). *La calidad de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huánuco-2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			Técnica/ Instrumento	METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
<p>P_G: ¿Qué relación existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?</p> <p>Problemas específicos: P_{E1}: ¿Cómo la limpieza pública se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?</p> <p>P_{E2}: ¿De qué manera la</p>	<p>O_G: Determinarla relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p> <p>Objetivos específicos: O_{E1}: Analizar la relación entre los servicios de limpieza pública y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p> <p>O_{E2}: Describir que la relación</p>	<p>H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p> <p>H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H_{E1}: Los servicios de limpieza</p>	<p>V1 GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Servicios de limpieza pública</p> <hr/> <p>Servicios de seguridad ciudadana</p> <hr/> <p>Servicios administrativos</p> <hr/> <p>Servicios de desarrollo urbano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de residuos sólidos domiciliarios. • Barrido y limpieza de calles. • Mantenimiento de áreas verdes. • Programa de reciclaje. • Serenazgo. • Participación ciudadana. • Videovigilancia. • Defensa civil. • Trato al usuario. • Administración tributaria. • Procesos administrativos. • Eficiencia administrativa. • Asfaltado de calles. • Señalización vial. 	<p>ENCUESTA/ CUESTIONARIO</p>	<p>Población: se consideraron como población a aquellos usuarios que tributan en la Municipalidad distrital de Huánuco y según la gerencia de administración tributaria se cuenta con el registro de 20,400 personas reconocidas como usuarios contribuyentes.</p> <p>Muestra: la selección de la muestra se obtuvo aplicando la técnica probabilística, mediante el criterio finito, es decir se utilizaron una fórmula que permita hallar correctamente. Por ende, la muestra fueron 378 usuarios de la municipalidad distrital de Huánuco.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p>

<p>seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?</p>	<p>entre los servicios de seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p>	<p>pública se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p>		<p>Accesibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de vías. • Creación de áreas verdes. • servicios fáciles de usar • servicios disponibles • Cobertura de los servicios 	<p>Tipo: Aplicada.</p>	
<p>P_{E3}: ¿Qué relación existe entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?</p>	<p>O_{E3}: Determinar la relación entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p>	<p>H_{E2}: Los servicios de seguridad ciudadana se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023</p>	<p>V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios confiables • servicios consistentes • Funcionalidad de equipos 	<p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>	
<p>P_{E4}: ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023?</p>	<p>O_{E4}: Identificar la relación entre los servicios de desarrollo urbano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p>	<p>H_{E3}: Los servicios administrativos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.</p> <p>H_{E4}: Los servicios de desarrollo</p>		<p>Responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de servicios. • Respuesta a reclamaciones. • Rectificación de cualquier problema o error que se presente. <p>Competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de los servicios • Servicios de alta calidad • Control de servicios • Evaluación de servicios 		<p>Donde: M: muestra de la Investigación</p>
<p>Oy: observación de la variable gestión de servicios públicos.</p>						
<p>Ox: observación de la variable satisfacción del usuario</p>						
<p>r: relación entre las dos Variables.</p>						

urbano se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023.	Cortesía	<ul style="list-style-type: none">• Comportamiento respecto al servicio proporcionado• Comprensión de necesidades• Desempeño respecto al servicio
---	----------	---

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Estimado (a) productor (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener su opinión sobre la gestión de los servicios municipales que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Instrucciones: Seleccione una opción y marcar con una x en el recuadro respectivo; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas, según la siguiente escala de valoración.

Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

Datos generales: Sexo. F () M () Edad:Grado de instrucción:

GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS		Valoración				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Servicios de limpieza pública						
1	Que le parece la frecuencia de recolección de residuos sólidos domiciliarios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
2	Que le parece la cobertura de barrido y limpieza de calles que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
3	Que le parece el mantenimiento de las áreas verdes que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
4	Que le parece el programa de reciclaje de residuos sólidos que promueve la municipalidad Provincial de Huánuco.					
Servicios de seguridad ciudadana						
5	Que le parece la capacidad de respuesta del serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
6	Que le parece los procesos de concertación y participación en temas de seguridad ciudadana que promueve la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
7	Que le parece el sistema de video vigilancia de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
8	Que le parece el servicio de defensa civil que realiza la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
Servicios administrativos						
9	Que le parece el trato que recibe por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
10	Que le parece las facilidades que le da la Municipalidad Provincial de Huánuco al momento de pagar sus tributos.					
11	Que le parece los procesos para realizar trámites que tiene la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
12	Que le parece el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco al realizar sus funciones.					
Servicios de desarrollo urbano						
13	Que le parece el servicio de asfaltado de calles que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
14	Que le parece el servicio de señalización vial en las calles por parte de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
15	Que le parece el mantenimiento de las vías por parte de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
16	Que le parece la creación de áreas verdes por parte de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					

CALIFICACIÓN Y PUNTAJE DEL CUESTIONARIO

Baremación	Variable
	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
N° ítems	16
Puntaje mínimo	$16 \cdot 1 = 16$
Puntaje máximo	$16 \cdot 5 = 80$
Amplitud	$(80-16) / 3 \approx 21$
Nivel	Rangos
Bajo	[16-37]
Medio	[38-58]
Alto	[59-80]
Baremación	Dimensión
	Servicios de seguridad ciudadana
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 \cdot 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 \cdot 5 = 20$
Amplitud	$(20-4) / 3 \approx 5$
Nivel	Rangos
Malo	[4-9]
Regular	[10-14]
Bueno	[15-20]
Baremación	Dimensión
	Servicios de limpieza pública
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 \cdot 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 \cdot 5 = 20$
Amplitud	$(20-4) / 3 \approx 5$
Nivel	Rangos
Malo	[4-9]
Regular	[10-14]
Bueno	[15-20]
Baremación	Dimensión
	Servicios de desarrollo urbano
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 \cdot 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 \cdot 5 = 20$
Amplitud	$(20-4) / 3 \approx 5$
Nivel	Rangos
Malo	[4-9]
Regular	[10-14]
Bueno	[15-20]
Baremación	Dimensión
	Servicios administrativos
N° ítems	4
Puntaje mínimo	$4 \cdot 1 = 4$
Puntaje máximo	$4 \cdot 5 = 20$
Amplitud	$(20-4) / 3 \approx 5$
Nivel	Rangos
Malo	[4-9]
Regular	[10-14]
Bueno	[15-20]

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado (a) colaborador (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener su opinión sobre la satisfacción que tiene como usuario respecto a la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Instrucciones: Seleccione una opción y marcar con una x en el recuadro respectivo; esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas, según la siguiente escala de valoración.

Datos generales: Sexo. F () M () Edad:Grado de instrucción:

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Valoración				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Accesibilidad						
1	Que tan satisfecho esta con los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
2	Que tan satisfecho esta con la disponibilidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
3	Que tan satisfecho esta con la cobertura de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
Fiabilidad						
4	Que tan satisfecho esta con la confiabilidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
5	Que tan satisfecho esta con la consistencia del servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
6	Que tan satisfecho está el funcionamiento de los equipos que se utiliza para brindar los servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
Responsabilidad						
7	Que tan satisfecho esta con el cumplimiento de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
8	Que tan satisfecho esta con el tiempo de respuesta a las reclamaciones que presenta respecto a los servicios de la municipalidad Provincial de Huánuco.					
9	Que tan satisfecho esta con la capacidad de la municipalidad Provincial de Huánuco al asumir y ratificar cualquier problema o error que se presente en un servicio brindado.					
Competencia						
10	Que tan satisfecho esta con administración de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
11	Que tan satisfecho esta con dotación logística de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
12	Que tan satisfecho esta con el control que se realiza a los servicios de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
Cortesía						
13	Que tan satisfecho esta con el comportamiento de los trabajadores respecto a la los servicios de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
14	Que tan satisfecho esta la comprensión de las necesidades que tiene el usuario respecto a los servicios de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					
16	Que tan satisfecho esta con el desempeño de los trabajadores respecto a la los servicios de la Municipalidad Provincial de Huánuco.					

CALIFICACIÓN Y PUNTAJE DEL CUESTIONARIO 2

Baremación	Variable
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
N° ítems	15
Puntaje mínimo	$15 \cdot 1 = 15$
Puntaje máximo	$15 \cdot 5 = 75$
Amplitud	$(75-15) / 3 = 20$
Nivel	Rangos
Bajo	[15-35]
Medio	[36-55]
Alto	[56-75]

Baremación	Dimensión
N° ítems	3
Puntaje mínimo	$3 \cdot 1 = 3$
Puntaje máximo	$3 \cdot 5 = 15$
Amplitud	$(15-3) / 3 = 4$
Nivel	Rangos
Bajo	[3-7]
Medio	[8-11]
Alto	[12-15]
Baremación	Dimensión
	Fiabilidad
N° ítems	3
Puntaje mínimo	$3 \cdot 1 = 3$
Puntaje máximo	$3 \cdot 5 = 15$
Amplitud	$(15-3) / 3 = 4$
Nivel	Rangos
Bajo	[3-7]
Medio	[8-11]
Alto	[12-15]
Baremación	Dimensión
	Responsabilidad
N° ítems	3
Puntaje mínimo	$3 \cdot 1 = 3$
Puntaje máximo	$3 \cdot 5 = 15$
Amplitud	$(15-3) / 3 = 4$
Nivel	Rangos
Bajo	[3-7]
Medio	[8-11]
Alto	[12-15]
Baremación	Dimensión
	Competencia
N° ítems	3
Puntaje mínimo	$3 \cdot 1 = 3$
Puntaje máximo	$3 \cdot 5 = 15$
Amplitud	$(15-3) / 3 = 4$
Nivel	Rangos
Bajo	[3-7]
Medio	[8-11]
Alto	[12-15]
Baremación	Dimensión
	Cortesía

N° ítems	3
Puntaje mínimo	$3 \cdot 1 = 3$
Puntaje máximo	$3 \cdot 5 = 15$
Amplitud	$(15 - 3) / 3 = 4$
Nivel	Rangos
Bajo	[3-7]
Medio	[8-11]
Alto	[12-15]

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título de investigación: LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2023.

Nombres y apellidos del experto:

Cargo o institución donde labora:

Teléfono:

Lugar y Fecha:

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El instrumento está redactado con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer					
SUFICIENCIA	Las escalas del instrumento son suficientes en cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los					

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al						
PERTINENCIA	El instrumento concuerda con la escala valorativa y nombre del						
PROMEDIO							

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado dado a la confiabilidad y coherencia metodológica con las variables de estudio. Si () No ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Firma y

sello

ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2023.

Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos).

Investigador:

Teléfono:

- **Introducción / Propósito**

El presente estudio de investigación representará un antecedente y aporte metodológico y científico para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en estudio o afines.

- **Participación**

Participaran los trabajadores de la microempresa de la región Huánuco.

- **Procedimientos**

Se le aplicará dos instrumentos. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos por instrumento.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al

Email: XXXX@hotmail.com o comunicarse al Cel. _____

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Firma del encuestado

Firma de la investigador:

Huánuco, a los... días del mes de del 2023

ANEXO 5

ALPHA DE CRONBACH (PRUEBA PILOTO)

N°	ITEMS GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES															TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	FILA
1	1	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	2	3	5	61
2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	70
3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	70
4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	75
5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	64
6	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	54
7	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76
8	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	68
9	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	72
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	71
TOTAL COLUMNAS	37	41	43	40	42	43	48	47	42	44	40	42	43	40	44	45	681
PROMEDIO	3.7	4.1	4.3	4.0	4.2	4.3	4.8	4.7	4.2	4.4	4.0	4.2	4.3	4.0	4.4	4.5	68
Varianza	1.8	0.3	0.2	0.2	0.4	0.7	0.2	0.2	0.6	0.7	0.2	0.4	0.7	0.9	0.5	0.5	45.211

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right]$$

k	16
$\sum S_j^2$	8.6
V^2	45.211

SECCIÓN 1	1.067
SECCIÓN 2	0.8105186
ABSOLUTO S2	0.8105186

α	0.865
----------	-------

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

N°	ITEMS SATISFACCIÓN DEL USUARIO															TOTAL FILA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	FILA
1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	2	49
2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	64
3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	61
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	68
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	57
6	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	54
7	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	68
8	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	67
9	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	69
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	70
TOTAL COLUMNAS	35	40	40	43	45	44	42	44	43	40	42	44	42	43	40	627
PROMEDIO	3.5	4.0	4.0	4.3	4.5	4.4	4.2	4.4	4.3	4.0	4.2	4.4	4.2	4.3	4.0	63
Varianza	0.3	0.7	0.9	0.7	0.5	0.5	0.6	0.7	0.2	0.2	0.4	0.5	0.6	0.7	0.9	52.011111

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right]$$

k	15
$\sum S_j^2$	8.4
V^2	52.0111

SECCIÓN 1	1.071
SECCIÓN 2	0.83913694
ABSOLUTO S2	0.83913694

α	0.899
----------	-------

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

ANEXO 6 BASE DE DATOS

N°	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS																SATISFACCIÓN DEL USUARIO														
	Servicios de limpieza pública				Servicios de seguridad ciudadana				Servicios administrativos				Servicios de desarrollo urbano				Accesibilidad			Fiabilidad			Responsabilidad			Competencia			Cortesía		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	1	4	2	2	2	2	2	3	4	2	3	1	1	3	3	3	2	1	4	4	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2
2	3	3	2	2	1	1	3	1	4	3	1	3	2	3	1	5	2	4	2	1	2	5	5	3	2	3	1	5	1	1	3
3	1	3	3	1	4	3	4	3	1	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4
4	4	1	3	5	3	3	3	2	2	3	4	3	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	1	4	3	1	3	2	3	3	3
5	2	3	5	3	3	3	4	2	5	2	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	4
6	1	3	2	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	5	1	1	2	1	3	1	2	4	1	2	3	5	1	1	2	2	3
7	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	5	3	2	4	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2
8	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2
9	3	5	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	1	3	2	3	2	3	1	4	4	3	2	4	1	3	3	3	2
10	2	2	3	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	4	3	3	1	2
11	2	4	1	2	4	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3
12	4	4	5	2	1	5	5	3	5	3	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	1	5	5	5
13	1	1	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3	5	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3
14	2	4	1	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3
15	4	3	4	2	2	4	1	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	1
16	2	2	4	3	1	5	3	1	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	1	2	3	2	3	1	3	1	5	3
17	3	3	1	2	1	2	4	4	1	4	4	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	1	2	2	3	1	2	4
18	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	5	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3
19	3	2	3	1	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2
20	3	1	4	3	3	3	4	2	4	1	3	3	5	2	3	2	4	3	2	1	4	2	2	5	2	3	2	3	3	3	4
21	2	3	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	5	1	3	1	2	2	1	4	3	2	5	3	5	1	3	1	2	3
22	2	3	3	1	1	3	2	1	2	4	3	4	2	3	3	3	1	2	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2
23	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	4	1	4	3	4	2	4	2	2	3	3	2	4	1	4	2	3	3
24	2	2	3	2	4	2	3	3	1	2	1	3	2	4	3	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3
25	1	3	4	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	2	5	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	5	3	2	3
26	1	5	3	1	1	2	3	1	3	4	3	3	2	4	2	1	2	4	2	1	3	1	3	1	2	4	2	1	1	2	3
27	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	4	2	3	5	3	3	2	2	4	2	3	4	1	2	3	5	3	3	2	3	3
28	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	2	4	3	1	2	2	5	2	3	1	3	5	2	4	3	1	2	2	3	3	3
29	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	4	3	3	2	1	2	2
30	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2
31	3	3	4	3	1	3	2	3	3	1	4	4	4	4	1	3	3	1	1	3	1	3	1	2	4	4	1	3	1	3	2
32	4	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	4	3	2	1	1	2	2	4	2	3	3	2	4	3	1	3	3
33	3	4	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3
34	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	4	3	2	4	5	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	5	3	2	2
35	1	1	3	2	2	3	2	3	5	2	3	2	1	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	4	3	3	2	3	2
36	3	2	1	3	2	2	2	3	4	1	3	2	1	3	4	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	4	2	2	2	2
37	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	3	1	5	3	3	2	2	3	4	2	3	2
38	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	4	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	1	3	4	2	3
39	4	1	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	4	3	2	1	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3