UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE

Tesis

Para optar el grado académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

JOSE DANIEL GOMEZ DEL AGUILA

TINGO MARÍA - PERÚ

2023

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS
Nro. 014 -2024-UPG-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, siendo las **10:00 a.m.**, del jueves 25 de abril de 2024, reunidos presencial, se instaló el jurado calificador a fin de proceder con el acto de la sustentación de la tesis titulada: **GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE CASTILLO GRANDE,** a cargo del candidato al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública, **JOSE DANIEL GOMEZ DEL AGUILA.** Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo, declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**

Acto seguido, a horas 11:50p.m. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 25 de abril de 2024

DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS Presidente del jurado	DR. WALTER E. MUCHA HUAMÁN Miembro del jurado
DR. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS Miembro del jurado	DR. DAVID ANCÓBAR BERROSPI Jurado - Asesor

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 266 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE	JOSE DANIEL GOMEZ DEL AGUILA	21 % Veintiuno

Tingo María, 27 de agosto de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Malliqui
JEFE

C.C. Archivo

DEDICATORIA

A mis padres

Por su apoyo incondicional, su sacrificio y la mejor herencia recibida de ella: mi educación. Hechos que me infunden aliento a seguir en la búsqueda de mis sueños que son también los de ella.

A mi esposa e hijos

Por ser mi inspiración que me impulsa cada día a seguir luchando por lograr mis metas y aspiraciones, por mostrarme su apoyo en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

- A Dios por guiar mis pasos durante esta etapa de mi vida.
- A mi madre Albina, por apoyarme siempre, por confiar en mí, por ser mi fuente de inspiración gracias a su apoyo y consejos, he llegado a realizar una de mis grandes metas.
- A mi padre Walter, por su apoyo permanente, por su paciencia y comprensión en las decisiones que marcaron mi vida en estos últimos años.
- A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, y especialmente a la Escuela de Posgrado.
- Gracias al Dr. David Ancóbar, por su asesoría constante, por guiarme en este proyecto de mi carrera profesional, por sus palabras de aliento.
- A todos los docentes de la Escuela de Posgrado, de la mención en Gestión Pública y en especial a los miembros de mi jurado de tesis, por ser guías oportunas en este trabajo de investigación y entender los propósitos de esta labor.

  Y a todas aquellas personas que de alguna y otra forma, tanto directa o indirectamente contribuyeron con la realización de mis objetivos.

  .

INDICE

DEDICATORIA 2
AGRADECIMIENTOS 3
INDICE 4
RESUMEN 9
ABSTRACT 111
I. INTRODUCCIÓN 13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13
1.2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 15
1.2.1. El Problema central 15
1.2.2. Descripción preliminar 15
1.2.3. Explicación preliminar 17
1.3. INTERROGANTES 18
1.3.1. Interrogante general 18
1.3.2. Interrogantes específicas 18
1.4. JUSTIFICACIÓN 18
1.4.1. Teórica 18
1.4.2. Práctica 19
1.5. OBJETIVOS 19
1.5.1. Objetivo general 19
1.5.2. Objetivos específicos 19
1.6. HIPÓTESIS 20
1.6.1. Hipótesis general 20
1.6.2. Hipótesis específicas 20
1.6.3. Sistema de variables e indicadores 20
II. METODOLOGÍA 22
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 22
2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 22
2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 22
2.4. POBLACIÓN 233
2.4.1. Población servidores públicos 23

2.4.2. Población de usuarios 23
2.5. MUESTRA 24
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .. 25
2.6.1. Técnicas de recolección de datos 25
2.6.2. Instrumentos de recolección de datos 25
2.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS 26
2.7.1. Estadística descriptiva 26
2.7.2. Interpretación de datos 27
III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA 28
3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 288
3.1.1. Antecedentes internacionales 28
3.1.2. Antecedentes nacionales 31
3.1.3. Antecedentes locales 34
3.2. BASES TEÓRICAS 388
3.2.1. Gestión de los servicios públicos 388
3.2.2. Satisfacción de los usuarios 52
3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 58
IV. RESULTADOS 61
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS 61
4.1.1 Características de la muestra 61
4.1.2 Análisis de la variable Independiente: Gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. 622
4.1.3 Análisis de la Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios. 722
4.2 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS 83
4.3 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 90
4.3.1 Confiabilidad del instrumento 90
V. DISCUSIÓN 922
5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES 922
5.2. ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS 966
CONCLUSIONES 98
RECOMENDACIONES 101
BIBLIOGRAFÍA 1033
Anexos…. 1099

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de variables* 21

Tabla 2:*Servidores públicos de la municipalidad Distrital de Castillo Grande* .. 23

Tabla 3:*Población adulta del distrito de Castillo Grande por edades y sexo* .. 24**4**

Tabla 4 *Escala de Likert*..... 26

Tabla 5 *Descripción de la muestra de investigación* 61

Tabla 6 Niveles de planificación de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande..... 64

Tabla 7.Niveles de organización de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande..... 66

Tabla 8 Niveles de dirección de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande..... 68

Tabla 9 *Niveles de control de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande*..... 70

Tabla 10 *Niveles de percepción de gestión de los servicios públicos por parte de los trabajadores, según variables demográficas* 70

Tabla 11 *Niveles de percepción de gestión de los servicios públicos por parte de los trabajadores, según variables demográficas y por dimensiones* 71

Tabla 12 Niveles de satisfacción por el servicio de limpieza pública percibido por el poblador de Castillo Grande..... 74

Tabla 13 *Niveles de satisfacción por el servicio de seguridad ciudadana percibido por el poblador de Castillo Grande* 76

Tabla 14 *Niveles de satisfacción por el servicio de obras de infraestructura percibido por el poblador de Castillo Grande.* 79

Tabla 15 *Niveles de percepción de satisfacción de los servicios, según variables demográficas* 822

Tabla 16 *Nivel de gestión de servicios públicos desarrollado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande percibido por sus trabajadores.* 833

Tabla 17 *Resultados de la comparación de medianas de las dimensiones de gestión de los servicios públicos percibido por los trabajadores de la MDCG.* 844

Tabla 18 *Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la valoración de la gestión de los servicios públicos.* 85

Tabla 19 *Nivel de satisfacción por el servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, en la percepción de los usuarios* 85

Tabla 20 *Resultados de la comparación de medianas de las dimensiones de satisfacción por los servicios públicos recibidos de la MDCG*..... 86

Tabla 21 *Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la valoración de la satisfacción de los servicios públicos*..... 87

Tabla 22 *Resultados de análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para los instrumentos utilizados*..... 91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Ciudad de Castillo Grande, capital del distrito del mismo nombre.* 16

Figura 2 *Diseño de investigación con medición después en un solo grupo* 22

Figura 3 *Servicio público local*..... 44

Figura 4 *Media de valoraciones de la dimensión planificación en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande*..... 63

Figura 5 *Media de valoraciones de la dimensión organización en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande*..... 65

Figura 6 *Media de valoraciones de la dimensión dirección en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande* 67

Figura 7 *Media de valoraciones de la dimensión control en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande* 69

Figura 8 *Media de valoraciones de la dimensión satisfacción sobre la limpieza pública percibido por los usuarios de la Municipalidad de Castillo Grande*..... 73

Figura 9 *Media de valoraciones de la dimensión satisfacción sobre la seguridad ciudadana percibido por los usuarios de la Municipalidad de Castillo Grande*. 75

Figura 10 *Media de valoraciones de la dimensión satisfacción sobre las obras de infraestructura percibido por los usuarios de la MDCG.* 78

Figura 11 *Niveles logrados en gestión de servicios públicos y percepción de satisfacción en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.* 89

Figura 12 *Rangos del Alfa de Cronbach* 91

RESUMEN

La investigación busca determinar la influencia de la gestión de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco. Tiene un nivel explicativo, el estudio fue orientado a explicar y describir cómo influye la variable independiente gestión de servicios públicos en la variable dependiente satisfacción de los usuarios. Se realizaron dos encuestas: la primera dirigida a los 88 trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande, para estudiar la variable gestión de los servicios públicos y conocer su opinión sobre el desenvolvimiento de la entidad en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control; y la segunda dirigida a una muestra de 135 pobladores de la localidad de Castillo Grande para estudiar la variable satisfacción de los usuarios y conocer el grado de satisfacción sobre los servicios que reciben de la municipalidad en las dimensiones de limpieza pública, seguridad a la ciudadanía y obras de infraestructura. Ambas encuestas estuvieron compuestas por cuestionarios elaborados con escala de Likert, con 17 ítems. Se aplicó la técnica de análisis de datos descriptivos e inferencial: H de Kruskall Wallis. Los resultados indican que el desarrollo de la gestión de servicios públicos en la Municipalidad de Castillo Grande, percibido por sus trabajadores es de nivel medio (53%) a bajo (32%); nivel medio en planificación (63%), organización (53%), dirección (57%) y control (64%), siendo planificación y control con tendencia hacia un nivel bajo, siendo organización y dirección con tendencia hacia un nivel alto. Por otro lado, la satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad, en la percepción de los moradores del distrito, alcanza un nivel medio (47%) a

bajo (31%); y sobre sus dimensiones, también, el nivel de evaluación es medio: Satisfacción por el servicio de limpieza pública (38%), seguridad ciudadana (53%), y obras de infraestructura (38%). Siendo la dimensión limpieza pública el servicio mejor valorado, mientras que en los otros dos (seguridad ciudadana y obras de infraestructura) tienen tendencia a la baja y que por lo tanto el grado de insatisfacción es mucho mayor.

PALABRAS CLAVE: Gestión de servicios públicos, satisfacción del usuarios, planificación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The research aims to determine the influence of public service management on user satisfaction at the District Municipality of Castillo Grande, province of Leoncio Prado and department of Huánuco. The study has an explanatory approach and seeks to explain and describe how the independent variable “public services management” affects the dependent variable “user satisfaction.” Two surveys were conducted: the first targeted 88 employees of the Castillo Grande Municipality, to study the public service management variable and gather their opinions on the entity's performance in the dimensions of planning, organization, direction, and control. The second survey targeted a sample of 135 residents of Castillo Grande to study user satisfaction and assess their satisfaction levels with the municipality's services in the dimensions of public cleanliness, citizen safety, and infrastructure projects. Both surveys used Likert scale questionnaires with 17 items. The data analysis technique applied was descriptive and inferential analysis using the Kruskall Wallis H test. The results indicate that the development of public service management in the Castillo Grande Municipality, as perceived by its employees, ranges from medium (53%) to low (32%) levels. Specifically, planning (63%) and control (64%) are trending towards low levels, while organization (53%) and direction (57%) trend towards high levels. On the other hand, satisfaction with services provided by the municipality, as perceived by district residents, ranges from medium (47%) to low (31%) levels. Regarding satisfaction with services received from the municipality, as perceived by district residents, it reaches a medium level (47%) to low (31%). The evaluated dimensions are satisfaction with public cleanliness services (38%), citizen security (53%), and infrastructure works (38%). Public

cleanliness is the best-rated service, while the other two dimensions (citizen security and infrastructure works) show a downward trend, indicating a higher degree of dissatisfaction

KEYWORDS: Public services management, user satisfaction, planning, organization, direction and control.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú el descontento de la ciudadanía por los servicios públicos brindados por las municipalidades es cada vez mayor, quedando muchas veces los usuarios descontentos e insatisfechos por los servicios que reciben de estas entidades del Estado; sobre todo en seguridad ciudadana y limpieza pública que son problemas que existen y perduran de manera consecuente gestión, tras gestión. En realidad, valgan verdades, este no sólo es un problema que vive nuestro país, sino que existe en todo el mundo, en algunos países más que en otros y dentro de los factores que conducen a esta situación está por ejemplo el crecimiento poblacional desordenado que experimentan las ciudades, que al no hacerse de manera planificada trae consigo el hacinamiento, el congestionamiento del tráfico de vehículos, la falta de trabajo y la pobreza cada vez más creciente, situaciones que ayudan a agravar el mal servicio que brindan la gran mayoría de municipalidades en el Perú.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley Nº 27972, los gobiernos locales son instituciones prioritarias del territorio nacional, a través del cual se interconecta la población con la concurrencia de los vecinos en aspectos de naturaleza pública, que desarrollan y administran autónomamente los temas propios de las comunidades; constituyéndose en piezas fundamentales de los gobiernos locales, el territorio, la población y la organización. Los municipios de los distritos y provincias son unidades de gobierno que promocionan el crecimiento local, tienen personería jurídica de derecho público y toda la posibilidad para conseguir los

propósitos que le han sido asignados. Las municipalidades cuentan con autonomía política, económica y administrativa en su labor que desempeñan.

Los gobiernos locales de acuerdo con su finalidad representan a una determinada población, incentivan la eficiente entrega de los servicios públicos locales y el desarrollo integro, continuo y armonioso de su jurisdicción.

Un servicio público municipal es una actividad de entrega de bienes y la prestación de servicios determinada por las entidades o gobiernos locales que busca cubrir las necesidades y objetivos de la comuna local dentro de las facultades que la Ley les señale de acuerdo con sus competencias, sean éstas proporcionadas por gestión directa o indirecta y contempladas por la ley.

En el documento elaborado por el INEI denominado: Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020, se presenta información sobre la realidad de las 196 municipalidades provinciales y 1,676 municipalidades distritales del país, en donde se arribaron a los siguientes resultados: sobre

recursos humanos las municipalidades a nivel nacional disponen de 247,210 trabajadores, de los cuales el 64,7% son hombres y 35,3% mujeres; en lo referente a maquinarias y equipos 1,246 municipalidades tienen al menos un tipo de maquinaria pesada operativa, 1,449 municipalidades informaron que cuentan con al menos un vehículo operativo utilizado principalmente para la limpieza pública; el 94,3% (1,766 municipalidades) cuentan con servicio de internet; el 37,8% (707 municipalidades) informaron que tienen el Portal de Transparencia Estándar (PTE) como una de las herramientas informáticas de información estandarizada que facilita el acceso a la información sobre el uso de los recursos públicos, a fin de garantizar la transparencia en la gestión pública; sobre limpieza pública el 98,5% (1,844 municipalidades) realizan el servicio de recojo de residuos sólidos, de las cuales, el 84,0% depositan todo o parte de los mismos en un botadero y el 31,2% lo disponen para reciclaje; sobre seguridad ciudadana 1,144 municipalidades brindan el servicio de serenazgo con 31 mil 783 serenos, de los cuales el 17,1% (5,425) son efectivos mujeres y el 82,9% (26,358) hombres, considerando que la mayor concentración de efectivos de serenazgo se da en la Provincia de Lima con 41,0% del total nacional; y sobre protección y conservación del medio ambiente el 67,8% (1,270 gobiernos locales) disponen de Oficina o Unidad Ambiental.

Por otro lado, uno de los presupuestos más destacados para brindar mayor calidad en la atención a sus comunas es el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), que es un fondo contemplado en la Constitución Política del Perú, con el objeto de promocionar la inversión en todos los gobiernos locales del Perú, con un principio de reparto igualitario en beneficio de las poblaciones más lejanas y decaídas, tomando como prioridad la asignación a las comunidades rurales y urbano-marginales. En tal sentido en todo el país, los ingresos municipales conseguidos por transferencias del FONCOMUN durante el año 2022, fue de S/. 8,126,011,449, lo que significa que cada año este monto aumenta, y por consiguiente debería redundar en beneficio de las poblaciones beneficiarias. En el distrito de Castillo Grande la asignación de este fondo en ese año fue de S/. 3,902,550.

1.2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. El Problema central

Se concentra en evaluar la incidencia que posee la gestión de los servicios públicos en la satisfacción de los ciudadanos del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado y región de Huánuco, del cual buscaremos explicar si el poblador del distrito mencionado se encuentra satisfecho o insatisfecho de los servicios que brinda la municipalidad de Castillo Grande.

1.2.2. Descripción preliminar

El distrito de Castillo Grande fue creado el 07 diciembre del 2015 por Ley N° 30377 Ley de creación del distrito de Castillo Grande en la provincia de Leoncio Prado del departamento de Huánuco (Normas Legales El Peruano 2015).

Este distrito cuya capital tiene el mismo nombre está conformado por sus habitantes, que en la mayoría de los casos se dedican a la actividad agropecuaria, teniendo como principales cultivos a los productos como la yuca, el cacao, el plátano, la cocona, el ají montana, entre otros que se comercializan tanto en la localidad de Castillo Grande, como en la ciudad de Tingo María. Asimismo, existen en la zona algunas empresas dedicadas a la producción y transformación de los derivados del cacao y del plátano, cuya comercialización no sólo está dirigida al mercado local, sino también al mercado nacional e internacional. Si bien es cierto son actividades que aún están en crecimiento, pero con tendencia a atraer mayor inversión por su ubicación geográfica y fácil acceso para los que vienen de Huánuco y Lima sucesivamente.

Por otro lado, también tenemos la actividad comercial en desarrollo, en vista que, es un distrito que cada vez se va poblando más, trayendo consigo inversiones en construcciones de viviendas y locales de atención turística. Sin embargo a la fecha, la capital del distrito, no cuenta con el servicio de saneamiento básico, teniendo restricciones en el servicio de

agua potable; carece de un hospital, sólo una posta médica que no posee ambulancias ni atención especializada en salud; no tiene un mercado de abastos donde la población pueda acudir a hacer sus compras; la municipalidad distrital carece de un local propio, entre otras necesidades que aún no han sido atendidas, contribuyendo menos a la calidad de vida de la población castillense, que dicho sea de paso, cuenta con una población de 13,568 habitantes según el reporte del INEI a diciembre del 2017.

Figura 1

Ciudad de Castillo Grande, capital del distrito del mismo nombre.

Nota. La figura muestra la capital del distrito de Castillo Grande que cada vez se está convirtiendo en un nuevo destino turístico y lugar para vivir, con un crecimiento demográfico muy por encima del promedio.

Sobre la satisfacción de los ciudadanos de Castillo Grande por los servicios públicos recibidos de parte de la Municipalidad Distrital, es desde nuestro punto de vista, muy importante la percepción que ellos tienen sobre la falta de atención en el mantenimiento de las calles, el recojo de basura de manera intermitente, poco personal en serenazgo para el servicio de seguridad ciudadana, cero gestiones o ningún resultado a la vista acerca del servicio de agua potable y alcantarillado; hechos que generan una opinión desfavorable acerca de la gestión de los servicios públicos que brinda esta municipalidad sujeto de estudio.

1.2.3. Explicación preliminar

Los servicios públicos que desarrollan los municipios que están dirigidos a mejorar la situación en la que se encuentran las poblaciones son: el servicio de determinación del territorio y la utilización del suelo, para normar el crecimiento urbano y la otorgación de las licencias de construcción; el servicio de saneamiento, salubridad y salud, que regula y controla el servicio de limpieza pública, la higiene y aseo en los locales comerciales y lugares públicos; el servicio de tránsito, vialidad y transporte público, para normar el transporte en la parte urbana e interurbana, el servicio de educación, cultura, deportes y recreación, con la participación diseñando los proyectos educativos teniendo en cuenta la diversidad curricular en concordancia a la situación actual; el servicio de aprovisionamiento y distribución de productos y servicios, referida a la regulación del acopiado, entrega, almacenado y puesta en venta de los alimentos y bebidas en los mercados y comercios.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, la ciudadanía está descontenta sobre la construcción de pistas, veredas y parques, también acerca de la seguridad ciudadana, la limpieza pública, la falta del servicio de saneamiento básico y la carencia de un mercado de abastos. Estos problemas ocurren en toda la localidad, sobre todo en los AA. HH. y asociaciones de viviendas como Picuroyacu, 7 de Mayo, 1ro de Setiembre, 15 de Agosto, El Aserradero, etc. Si esto sucede en la capital del distrito, peor aún es en los Centros Poblados a donde no llegan los servicios básicos y ni siquiera existen carreteras de acceso en buenas condiciones, además de las carencias mencionadas anteriormente.

1.3. INTERROGANTES

1.3.1. Interrogante general

¿Existe influencia entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande?

1.3.2. Interrogantes específicas

a) ¿La planificación de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande?

b) ¿La organización de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande?

c) ¿La ejecución de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande?

d) ¿El control de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Teórica

El análisis y la evaluación de esta investigación, servirá para hacer un contraste entre la realidad local y la labor que viene desempeñando la Municipalidad Distrital de Castillo Grande en el desarrollo de sus funciones como entidad estatal prestadora de servicios y la percepción de satisfacción o insatisfacción que tienen los usuarios. Tiene una justificación teórica porque se usaron autores que tratan acerca de los temas más importantes de este estudio, así mismo se determinó qué labor está desarrollando adecuadamente y cuál no está cumpliendo efectivamente con el objetivo que tiene esta entidad el cual estudiamos.

Nuestro estudio es de interés para otras investigaciones que vendrán más adelante sobre el tema y servirá de referencia para investigaciones que se realicen más adelante.

1.4.2. Práctica

El trabajo de investigación analizará el desempeño de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande en el otorgamiento de los servicios públicos y su influencia en la satisfacción de los ciudadanos de este distrito ubicado en la provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco. Este estudio es importante porque genera un precedente y cuyas

recomendaciones serán de mucho valor para el gobierno local en mención, en vista que en éstos últimos tiempos las gestiones municipales apuntan a entregar servicios de calidad a sus usuarios, propósito que muchas veces no se cumple por la falta de acercamiento y empatía entre el que brinda el servicio y el que lo recibe.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar si existe influencia entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

1.5.2. Objetivos específicos

a) Establecer si la planificación de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

b) Precisar si la organización de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

c) Comprobar si la ejecución de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

d) Evaluar si el control de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

"La gestión de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande".

1.6.2. Hipótesis específicas

a) La planificación de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

b) La organización de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

c) La dirección de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

d) El control de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

1.6.3. Sistema de variables e indicadores

Variable Independiente (X):

X: Gestión de los servicios públicos

Dimensiones:

- ✓ Planificación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control

Variable Dependiente (Y):

Y: Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- ✓ Satisfacción con la limpieza pública y la salubridad
- ✓ Satisfacción con la seguridad ciudadana
- ✓ Satisfacción con las obras de infraestructura

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento (Cuestionario)	Ítems (Preguntas)
	Conceptual La gestión de los servicios públicos municipales consiste en la prestación de servicios o entrega de bienes establecida por los gobiernos locales que busca suplir las necesidades y anhelos de	Planificación	Plan estratégico	Cuestionario de la gestión	01, 02
		Organización			03, 04

Gestión de los servicios públicos (V. Independiente)	determinadas comunidades vecinales dentro de las facultades que la Ley les señale de acuerdo con sus competencias. (Ley N.º 27972 Ley Orgánica de Municipalidades) **Operacional** La gestión de los servicios públicos representan los resultados que se consiguen luego de analizar y medir cuán eficiente han sido estos servicios en beneficio de los ciudadanos de una comuna.		N° trabajadores	de servicios públicos en la municipalidad distrital de Castillo Grande (Anexo 2)	
		Dirección	Ejecución Servicio público		05, 06 y 07
		Control	Sistema de control		08, 09
Satisfacción de usuarios (Variable dependiente)	**Conceptual** La satisfacción es el cumplimiento de expectativas frente a un servicio o consumo por parte de una población. (Peralta, 2006) **Operacional** La satisfacción de los usuarios es la respuesta frente a una experiencia vivida en la atención a los servicios públicos recibidos por una entidad del Estado y que puede ser medido a través de encuestas u otras técnicas de recolección de datos de la población.	Limpieza pública	Recojo de basura	Cuestionario de satisfacción de los usuarios por los servicios públicos de la municipalidad distrital de Castillo Grande (Anexo 3)	01, 02
		Seguridad ciudadana	Serenazgo		03, 04
		Obras de infraestructura	Agua y desagüe Mercado Vías públicas Parques y jardines		05, 06, 07 y 08

Nota: Operacionalización de variables descrito en concordancia con las dimensiones e indicadores. Fuente: elaboración propia.

II. METODOLOGÍA

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es básica, pues estuvo orientada a establecer la influencia de la gestión de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco.

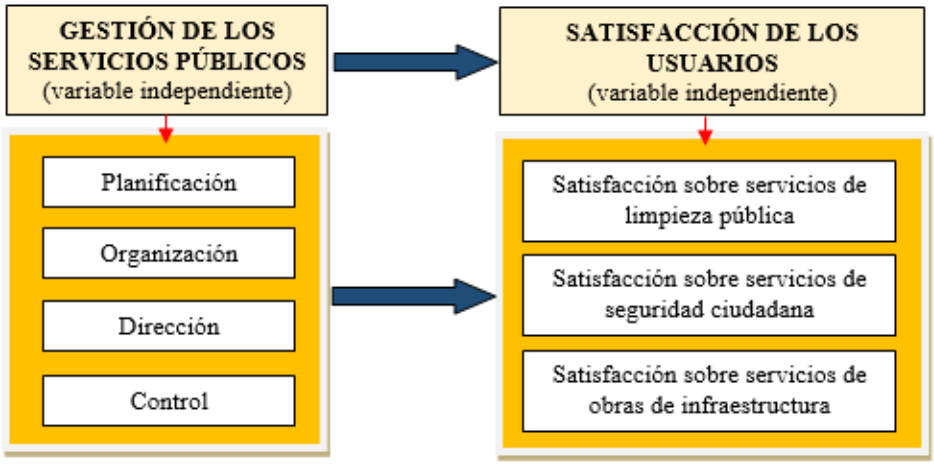
2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio es de nivel explicativo, porque la investigación se orientó a describir y explicar la influencia de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad objeto de estudio.

2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se aplicó el diseño preexperimental con medición sólo después; la variable independiente es la gestión de servicios públicos y la variable dependiente es la satisfacción percibida por los usuarios de la Municipalidad. Siendo el esquema del diseño el siguiente:

Figura 2 *Diseño de investigación con medición después en un solo grupo*



Nota: Representación del diseño de la investigación

Las unidades de análisis están constituidas por los trabajadores que se desempeñan en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y los usuarios que reciben los servicios de esta institución.

2.4. POBLACIÓN

Cárdenas (2018) señala que la población es el grupo de personas, organizaciones, etc. que tienen particularidades en común y son las unidades a analizarse para llegar a conclusiones efectivas en base a las respuestas a las interrogantes de la investigación. En este estudio, se considerará como población a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y a los ciudadanos usuarios de esta entidad. La población está distribuida de la manera siguiente:

2.4.1. Población servidores públicos

La población de trabajadores está constituida por los 88 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, como se presenta a continuación.

Tabla 2

Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

CARGO ESTRUCTURAL	CANTIDAD
Funcionarios (Gerentes, subgerentes y jefes de unidades)	17
Personal contratado (definido e indefinido)	71
TOTAL, POBLACIÓN	**88**

Nota: Datos extraídos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

2.4.2. Población de usuarios

De acuerdo con la RENIEC a marzo del 2023, en el distrito de Castillo Grande se cuenta con una población adulta de 5,919 personas, dato con el cual trabajaremos como universo en la presente investigación.

Tabla 3

Población adulta del distrito de Castillo Grande por edades y sexo

EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
De 18 a 29 años	623	750	1373
De 30 a 59 años	1515	1843	3358
De 60 años a más	591	597	1188
TOTAL, POBLACIÓN	**2729**	**3190**	**5919**

Nota: Datos extraídos de la población electoral del proceso de elecciones regionales y municipales 2022. Fuente: RENIEC marzo del 2023.

2.5. MUESTRA

La muestra es un número reducido de la población que sirve para representarlo; se tomará una muestra representativa por medio del muestreo probabilístico, este muestreo consiste en seleccionar aleatoriamente los elementos, en donde todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Par calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula del muestreo probabilístico:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z^2= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 90% (0.9)

q= Probabilidad de fracaso 10% (0.1)

N= Tamaño de la población (5919)

e^2= Margen de error 5% (0.05)

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(5919)}{(0.05)^2(5919-1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)} \Rightarrow n = 135.16$$

Se obtiene una muestra de 135 usuarios que fueron encuestados para poder obtener los datos de la investigación.

Se calculó la muestra usando la fórmula de muestreo probabilístico considerando una probabilidad de éxito (p) del 90% y una probabilidad de fracaso (q) del 10% porque se conoce la proporción esperada, es decir cuando sí se conozca con precisión el tamaño de la población, la probabilidad de éxito puede variar asumiendo que podría ser un 70%, 80%, 90% e inclusive un 95% de probabilidad de éxito, mientras que si se desconoce la proporción esperada, se tiene que utilizar el criterio

conservador que es (p=q=0.5). En nuestra investigación trabajamos, como ya lo dijimos, con p=0.9 y q=0.1, porque existe una mayor probabilidad de éxito al conocerse con precisión la proporción esperada, por lo que asumimos un 0.9 para la presente investigación.

2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.6.1. Técnicas de recolección de datos

En nuestra investigación se usó como fuente de recolección primaria la **encuesta**, para poder conocer la relación que existe entre las variables, siendo este un procedimiento con diseño descriptivo de una investigación en el que el investigador recoge información acerca de una cantidad muestral de la población, elaborado en concordancia con los indicadores y variables de la investigación.

2.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos son herramientas que se usan para recoger y registrar datos e información sobre los objetos de estudio (Hernández et al., 2018). El instrumento utilizado para recoger y guardar la información en la investigación fue el cuestionario que consiste y contó con un conjunto de preguntas cerradas y alternativas de respuestas sobre las variables; con este instrumento se logró recolectar datos sobre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los habitantes del distrito de Castillo Grande.

El instrumento ha sido construido utilizando la escala de Likert, que consiste en un conjunto de ítems a modo de afirmaciones con los cuales se mide la respuesta de los encuestados, quienes eligieron entre cinco categorías de escala, según se puede apreciar en la Tabla 4.

Tabla 4

Escala de Likert

Índice	Puntaje
Totalmente de Acuerdo	5

De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota. Extraído de Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

2.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

2.7.1. Estadística descriptiva

Para utilizar la estadística descriptiva, previamente se levantó información utilizando el programa Microsoft Excel, para que luego de ordenarlo en una base de datos, se proceda al análisis descriptivo de la investigación utilizando el SPSS V-26. A través de esta técnica se procesaron los datos cuantitativos de las interrogantes correspondientes a las variables; los resultados se detallaron de manera individual para cada variable, desarrollando su representación mediante tablas y figuras, siendo esta última representada en gráficos de barras.

2.7.2. Interpretación de datos

Para la interpretación de los datos y demostración de la hipótesis se emplearon las pruebas de comparación de medianas H de Kruskal-Wallis. Determinándose la incidencia de la variable independiente gestión de los servicios públicos en la variable dependiente satisfacción del usuario.

III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes internacionales

Cifuentes (2018) en su tesis de grado, titulada**: "Prestación de servicios municipales, aspectos administrativos y jurídicos**". Universidad Rafael Landívar, Guatemala, para obtener el grado de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales. En dicha tesis el objetivo fue determinar el régimen jurídico y administrativo adaptable a la asistencia de servicios públicos municipales, con la finalidad de contar con un marco de legal, establecido a través de acuerdos y normativas que se utilizan en las municipalidades para atender los servicios propios de la comuna; y establecer los procedimientos administrativos que utilizan las dependencias que tienen bajo su cargo la prestación de los servicios públicos municipales con el único propósito de otorgar un servicio de calidad a la población.

La metodología utilizada fue la realización de entrevistas a los encargados de cada servicio público municipal de Quetzaltenango, técnica que permitió contar con un mayor sustento de la investigación; asimismo se trabajó con la recopilación de diversas doctrinas y teorías de autores especialistas en la materia. Se concluyó que los servicios públicos municipales necesitan urgentemente de una correcta planificación, en concordancia con los programas y proyectos que optimicen los recursos de la entidad municipal y garanticen que se cumplan con la reglamentación administrativa y jurídica que éstos requieran. Por tal motivo, se recomienda a las municipalidades implementar planes estratégicos de recursos humanos, recursos materiales y financieros para utilizarlos de la manera más efectiva posible en la prestación de los servicios públicos municipales y finalmente se recomienda realizar capacitaciones al personal a cargo de

los servicios para que puedan mejorar su atención al público y hacerlo más eficaz.

Hernández & Pérez (2012). Tesis Doctoral llevada a cabo en la Universidad Autónoma de Sinaloa – México denominada: **Gestión de los servicios públicos municipales un análisis de la percepción de los ciudadanos**, quienes indicaron que los ciudadanos dan mucha prioridad a los servicios que se brindan al público, señalando que juegan una función importante en el otorgamiento de varios servicios básicos dirigidos hacia la ciudadanía; estos tienen un elevado valor en la cultura de los ciudadanos. Se pudo observar que las personas exigen hoy en día bienes y servicios públicos con mayor calidad y de mayor alcance. Además, demandan un mayor desenvolvimiento de las entidades públicas para que los tributos que ellos pagan a través de los impuestos les sean devueltos con un valor añadido. De acuerdo al estudio desarrollado se estableció que los servicios públicos están constituidos por las siguientes actividades: educación, salud, recojo de basura, internet, energía eléctrica, agua potable, etc., estos servicios son muy diversos y distintos el uno del otro, ya sea por su condición de inmaterial, por su nivel de variedad, o por la competencia al que se enfrentan en el desarrollo de ellos mismos.

Finalmente, se señala en la investigación que hay que tener conciencia de que una eficiente Gestión Municipal debería facilitar un mayor entendimiento entre los distintos niveles de Administración Pública. Esta capacidad debe ser reflejada en un adecuado servicio al ciudadano beneficiario resolviendo rápidamente todos los procedimientos y tramitaciones administrativas; mostrando efectividad para conseguir y ejecutar eficientemente los recursos destinados al desarrollo local.

Pico (2023) en su investigación acerca de la gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador cuyo objetivo fue analizar de qué manera se lleva a cabo la gestión pública en el Gobierno Municipal de Portoviejo, y con esto se pudo determinar el efecto de la gestión en la satisfacción de los ciudadanos. En este estudio

se mostró el progreso de la administración pública hacia corrientes más actualizadas y participativas, por ello es indispensable una gestión eficiente para corresponder a las necesidades que tiene la población. El método usado fue el cuantitativo y descriptivo, se encuestaron usando la escala de Likert a través del cual se pudo recoger la percepción de los pobladores sobre la gestión municipal. Se realizaron 15 preguntas contenidas en cinco dimensiones: efectividad y eficiencia en la gestión, comunicación y atención al cliente, transparencia y participación ciudadana, servicios generales y satisfacción general. El resultado mostró percepciones variadas en la ciudadanía. Un 42% consideró que había mejoras en la gestión, pero un 25% no visualizó cambios importantes. La gestión efectiva de los recursos y la atención personalizada de los servidores fueron de gran preocupación. Se pudo evidenciar que la ciudadanía participó limitadamente y que existe la necesidad de mejorar la calidad de los servicios. Se llegó a la conclusión de que es de suma importancia estudiar éstas áreas para mejorar la administración municipal y que pueda satisfacer las necesidades de la comunidad. Cuidar bien los recursos, promover que la población participe y evaluar permanentemente el desempeño son cruciales para un gobierno local con mayor eficiencia y focalizado en el ciudadano.

Aeval (2013), desarrolló un estudio descriptivo no experimental en España, basado en datos proporcionados por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de España, concluyendo que ciudadanos que solicitaron un servicio en una entidad pública, mayoritariamente se sintieron muy o bastante satisfechos con dicho servicio. Sin embargo, un 19% indico que el servicio que recibieron fue peor o mucho peor, porcentaje que aumentó en relación con mediciones anteriores.

Rojas (2015), en su investigación de maestría acerca de la identificación de los factores que influyen en la satisfacción de ciudadanos en la Municipalidad del Prado, Chile, en los resultados alcanzados determinó que la coordinación es el factor más importante con 0,20 puntos, con relación incluso al factor humano y a los lugares físicos.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Taboada (2018), en su investigación sobre la satisfacción que tienen o no los usarios del distrito de Amarilis – Huánuco por los servicios públicos recibidos de esta municipalidad**,** tuvo como propósito conocer el nivel relacional de las variables servicios públicos y satisfacción. Es un estudio no experimental de tipo correlacional y transversal. Se contó con una población conformada por los vecinos usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, siendo esta un universo infinito; por lo que se por lo que se hicieron los cálculos con una muestra no probabilística de personas voluntarias en la forma casual u ocasional y que se trabajó con 162 beneficiarios. Se utilizó como técnica la encuesta personal y el instrumento fue el cuestionario, los cuales fueron validados por reconocidos expertos y el índice de confiablidad que se utilizó fue el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.929, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), además un porcentaje considerable más de las dos terceras partes de la población del distrito de Amarilis considera que la gestión de los servicios públicos es inadecuada y una gran mayoría más del 80% están insatisfechos con dicha gestión.

Ayllón (2019). Tesis doctoral: La Gestion Municipal y los Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali - 2015**.** Este estudio tuvo como objetivo establecer cómo influye el modelo de gestión en la mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, 2015, cuya hipótesis fue que el modelo de gestión tiene influencia en la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali, esta fue una investigación básica y de manera descriptiva-explicativa, el diseño es no experimental transversal, la población objeto de

estudio fueron 400 trabajadores en total (nombrados y contratados) y 100 ciudadanos que radican en la parte urbana de la provincia, se constituyeron **dos muestras diferentes**: el primero estuvo constituido por 80 trabajadores y la segunda por 100 habitantes que radican en la parte urbana de Coronel Portillo – Ucayali, se usó como técnica el análisis documental, fichas y encuestas.

Sobre los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a empleados y pobladores, estos señalan que, no conocen que la Municipalidad de Coronel Portillo-Ucayali, esté realizando trabajos técnicos para lograr niveles altos en mejoramineto del ambiente, no conocen que la municipalidad lleva a cabo actividades sociales, o económicas para el progreso de su ciudad. Asimismo, los entrevistados, señalan que la municipalidad, si entrega y renueva licencias para los conductores de vehículos y sus permisos de circulación, también está a cargo de establecer la circulación de los vehículos coordinadamente con las instituciones competentes.

Por otro lado los servidores y pobladores encuestados, señalan también que, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo-Ucayali, no desarrolla programas sobre carencia de daños y riesgos a la integridad física y psicológica del ciudadano, no saben que, defensa civil y seguridad ciudadana protegen la vida, libertad y patrimonio del ciudadano ucayalino, tampoco conocen que dicha entidad municipal desarrolla programas sobre erradicación de la violencia y el uso adecuado de las vías de acceso público, y por último no conocen que la municipalidad, colabora con la prevención de la comisión de delitos y muertes.

Grandez (2022) realizó su tesis sobre la gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra. En esta investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del poblador. El tipo de investigación fue básica, con diseño no experimental, transversal y relacional, cuya población de estudio fue de 3,117 pobladores y la muestra fue de 228 usuarios. Se usó como técnica de recojo de datos a la encuesta y el

cuestionario como instrumento. El valor de confiabilidad de la gestión municipal ha sido de 0.924 y la fiabilidad de la satisfacción del usuario fue de 0.919, determinándose que son confiables. La conclusión es que la gestión de la municipalidad, es regular en un 50 %, es malo en un 29 % y es bueno en un 21 %; sobre la satisfacción del poblador, fue indiferente en un 78 %, insatisfecho en un 17 % y satisfecho en un 5 %. Por lo tanto hay relación importante entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0, 957 indicando una correlación positiva muy alta y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); además, el 91.58 % de la gestión municipal incide en la satisfacción del poblador de Juan Guerra.

Briceño (2016), estudió la gestión municipal en Laredo, La Libertad, y su correlato en la mejora de la calidad del servicio, determinó que existen funcionarios inexpertos, designados por afinidad política con el partido gobernante, de la misma forma se cubren los puestos vacantes. Estos últimos permanecen desde gestiones anteriores (60%) constituyendo una limitante para las gestiones actuales. Recomienda desarrollar concursos de promociones y/ascensos.

Cavero (2019) en su investigación acerca de la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquin, Provincia de Huaura, Lima, trabajó con una población de 200 ciudadanos y una muestra de 132 personas de la subgerencia de Servicios Públicos de la entidad municipal a quienes se les encuestó. Cuyo resultado fue que solamente un 17 % consideran que hay calidad en los servicios calificándolo como excelente, un 47 % dicen que el nivel es bueno y el 36 % lo percibieron como pésimo el servicio brindado por la municipalidad; y sobre lo satisfactorio que pueden ser estos servicios, el 39 % de los entrevistados dicen sentirse satisfechos con estos servicios públicos, un 38 % se encuentran insatisfechos y un 23 % se sienten muy satisfechos porque consideran que el servicio es efectivo y cómodo.

Zela (2020), en su investigación para determinar si existe relación entre la modernidad de la gestión pública y la atención de calidad a los usuarios de los municipios provinciales de la región Puno, desarrolló su tesis de carácter cuantitativa y relacional. En este estudio se encuestó a **dos muestras independientes diferentes**: 13 funcionarios públicos y 680 usuarios. El resultado señaló que existe relación positiva muy baja (0,157) entre las dos variables modernización de la gestión pública y atención de calidad, lo cual permitió al autor afirmar que, cuanto más modernización existe en la gestión pública, mayor nivel de calidad de atención en los municipios provinciales que se encuentran en la región Puno.

Cuellar (2022) en su investigación utilizó el diseño no experimental, transaccional correlacional. La población estuvo conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carquín y pobladores de este distrito, estableciéndose **dos muestras diferentes**; trabajadores y pobladores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios a través del cual brindaron información entregaron información relevante. En la conclusión se estableció que las variables y sus dimensiones se relacionan entre sí, determinándose que para que haya calidad en la atención del servicio se tiene que modernizar la gestión municipal.

3.1.3. Antecedentes locales

Meléndez (2017), En su tesis titulado: Sistema de gestión en la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - año 2016 trata sobre los sistemas de Gestión que buscan las mejoras continuas y la competitividad de servicios, que es la cualidad de conseguir más satisfacción de los consumidores ya sea por haber fijado un precio menor con resultados de calidad. En este estudio se planteó demostrar que el Sistema de Gestión se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Trayendo como conclusiones de que los Sistemas de Gestión se encuentran en condiciones óptimas a la escala de evaluación en la Municipalidad anteriormente mencionada; y que hay niveles de

Competitividad de Servicios que logran satisfacer las expectativas de los ciudadanos que pertenecen a la Municipalidad objeto de estudio.

Los resultados arribados en los sistemas de gestión: el 6% (17 personas) respondieron como pésimo los sistemas de gestión. El 8% (23 encuestados) respondieron como malo. El 47% (132 encuestados) dijeron que era regular. El 26% (72 encuestados) señalaron que es bueno. El 13% (36 encuestados) indicaron excelente. El sistema de gestión es muy relevante para el desempeño de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, considerando la eficiencia, eficacia y economía. De las 280 personas encuestadas sobre la competitividad de servicios el 4% (11 encuestados) dijeron que era pésimo, el 6% (18 encuestados) señalaron como malo, el 35% (98 encuestados) indicaron regular, el 51% (143 encuestados) dijeron bueno y el 4% (10 encuestados) respondieron excelente.

Gutiérrez (2021), en su tesis de maestría sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, tuvo como objetivo determinar la incidencia que existe entre la labor que desarrollan los trabajadores y la calidad de atención que éstos brindan a los ciudadanos de Aucayacu. Es una investigación básica de nivel descriptivo-correlacional y tiene un diseño no experimental tipo transversal. Para estudiar ambas variables se aplicó una encuesta tanto a trabajadores (89) de la municipalidad, como a ciudadanos usuarios (127), en ambos casos se aplicaron cuestionarios de 12 items cada uno con escala de Likert para conocer por el lado de los servidores si cuentan con el conocimiento, la habilidad, la motivación y la actitud suficientes para brindar un servicio de calidad; y por el lado de los usuarios si los servicios públicos que reciben son confiables, tienen garantía, reúnen las condiciones físicas adecuadas y les resuelven sus problemas. En otras palabras si se sienten satisfechos con los servicios públicos que reciben de la municipalidad.

El estudio determinó que hay una relación significativa entre las variables gestión del talento humano y calidad de atención. Los resultados

señalaron que hay una correlación de significancia entre el conocimiento de los trabajadores y la calidad de cómo se atienden a los usuarios con un coeficiente de r=0.664; hay una correlación importante entre las habilidades de los servidores y la calidad de atención con un coeficiente de r=0.634; igualmente hay una correlación relevante entre la motivación que tienen los trabajadores y la calidad de atención al usuario con un coeficiente de r=0.635; y por último hay una correlación positiva moderada entre la actitud de los trabajadores y la calidad de atención al ciudadano con un coeficiente de r=0,488.

Barreto (2019), en su tesis valoración de los servicios públicos en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, tuvo como objetivo evaluar los servicios públicos del gobierno distrital en torno a los procesos que desarrolla en beneficios de sus ciudadanos en el mencionado distrito de la ciudad de Aucayacu; provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco (Perú), El tipo de estudio es correlacional (nivel descriptivo). Para la recolección de datos se empleó el diseño descriptivo transversal (enero y marzo 2017); utilizando como instrumento, para la recolección de datos una encuesta, tanto para la variable procesos (6 ítems) y calidad de servicios, (4 ítems), asimismo el cuestionario comprendía 6 ítems como datos generales y 3 ítems como evaluación de la gestión del gobierno local. Para determinar el grado de relación se calculó con el coeficiente de correlación de Rho Spearman; y la distribución de datos mediante prueba Kolomogorov - Smirnov. Los resultados obtenidos indican que los procesos que desarrolla el gobierno local tienen una baja incidencia en la variable servicios públicos (r=30.8%). Así mismo los aspectos críticos de los procesos radica en el uso de tecnologías y la interacción de los procesos (1,96) y los aspectos menos valorados en la calidad de los servicios es la capacidad de respuesta (1,76).

Para ello se encuestó a cada colaborador y usuario, para obtener información, en abril de 2018 se realizaron dos encuestas, el primero de la gestión del talento y el segundo de la calidad del servicio público. Ambos cuestionarios constaban de 19 ítems en la escala de Likert

López (2018) buscó establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. Para ello se realizaron dos encuestas: uno a los trabajadores del municipio (180) sobre la gestión del talento humano y otra a los usuarios (282) para conocer su opinión sobre la calidad de servicios públicos recibidos. Se correlacionaron ambas variables de muestras diferentes y se concluyó de que si existe correlación significativa entre la gestión del talento y la calidad del servicio público. Este estudio corroboró la hipótesis planteada que dice que hay una correlación positiva muy alta, pues el valor de correlación alcanzado fue de r = 0.969. con relación al conocimiento se indica que hay una correlación positiva muy alta porque el coeficiente fue de r=0,902. Por otro lado las respuestas de capacidad se correlacionaron positivamente alta con un coeficiente de r = 0,900. En un notable conforntación con la actitud, se produjo una alta correlación positiva cuyo coeficiente alcanzó a r = 0,792.

Rivera (2015) investigó la relación que existe entre el capital humano y la calidad de servicio público en la Municipalidad distrital de Amarilis, trabajó con dos muestras diferentes: trabajadores de la municipalidad (155) y usuarios (620) a quienes se les aplicó un cuestionario. En las conclusiones del estudio se pudo determinar que existe una relación de 70.31% entre el desarrollo del capital humano y la calidad del servicio público en Amarilis. también se advierte que las peculiaridades del grado de calidad del servicio público básico del distrito de Amarilis es el siguiente: el 16.12% calificó como bueno, el 42% calificó como excelente y el 12.52% calificó como malo; y por último, el 17,68% dijo que es malo y el 28,26% indicó que es normal.

Macarlupú (2019) en su investigación buscó explicar la influencia que tiene el capital intelectual en la calidad de servicio que se realiza en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco. El estudio es de tipo aplicado y explicativo. La muestra lo conformaron 63 trabajadores del municipio y 173 ciudadanos del distrito materia de estudio. Se usó un diseño específico al modelo preexperimental con medición solo después. Se realizaron encuestas para recoger datos a través de 2

cuestionarios con alternativas tipo Likert; se hicieron los análisis mediante estadísticas descriptivas e inferencial. Se llegó a la conclusión que el desarrollo de capital intelectual en este municipio, según la percepción de sus trabajadores es de nivel medio (63%) a alto (37%); en capital humano se logró el mismo nivel (75%), capital estructural (63%) y capital relacional (73%), todas estas cifras con tendencia a un nivel alto. Por otro lado, la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad, en la percepción de los ciudadanos, alcanza abrumadoramente un nivel medio (91%) a alto (5%); en cuanto a sus dimensiones, también, el nivel de calificación es de nivel medio: Elementos tangibles (88%), fiabilidad (82%), capacidad de respuesta (82%), seguridad (93%) y empatía (83%).

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Gestión de los servicios públicos

Gestión, es un enfoque estratégico de dirección, que tiene como objetivo principal lograr la mayor creación de valor para la organización, por medio de diversas acciones encaminadas a conseguir la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo contando para ello con un alto nivel de conocimiento, capacidades y habilidades que actúen en el entorno actual y proyectándose para el futuro Eslava (2004, p.4).

La gestión generalmente está asociado a las acciones y decisiones de los ejecutivos superiores en una organización. En este caso, es preferible entender la gestión de una manera más genérica y similar a la respuesta que normalmente de un funcionario de una organización, a los requerimientos que le demanda esa misma organización, en atención a sus aptitudes, conocimientos, experiencia, compromiso, esfuerzo y motivación. El desempeño está asociado con los logros individuales o colectivos al interior de una organización, y al alineamiento de la gestión con las metas y objetivos de la organización. Por lo tanto, el desempeño es una magnitud de los logros de una organización. (Arriagada, 2002).

Para Rubio (2008), la gestión es el trabajo que desarrollan los que dirigen una empresa u organización, a través del trabajo en equipos, por lo tanto, la gestión implica que:

- Los directivos desarrollan actividades únicas, diferentes a lo que llevan a cabo los trabajadores de la organización.
- Los directivos en el ejercicio de sus funciones elementales deben de planear, organizar, dirigir y controla.
- Los directivos están obligados a tener capacidad intelectual, capacidad para relacionarse con otras personas y capacidades técnicas.
- Los directivos son efectivos si ofrecen resultados con los recursos que le han sido asignados o los que tenga disponibles.
- Los directivos deben tener la capacidad de diferenciar entre distintas situaciones que se presentan y saber discernir aplicando métodos que sean mucho más convenientes según como las circunstancias así lo ameriten.

3.2.1.1. Gestión pública

El término gestión, por lo que ya pudimos tratar, implica una diversidad de procesos que se realizan para solucionar una situación o desarrollar un proyecto. También se puede conocer como gestión a la administración o dirección de una empresa sea de cualquier tamaño. Eso significa que las entidades tienen un modelo de gestión que les sirve como base para ejecutar estrategias y políticas con la finalidad de lograr sus objetivos. Cabe señalar que el modelo de gestión que aplican las empresas públicas es distinto al modelo de gestión que usan las empresas privadas. Pues, el primero buscará el bienestar de la población como objetivo fundamental, mientras que el segundo se basará sobre todo en la generación de ganancias económicas.

Las **políticas de Estado** requieren de desafíos a nivel nacional, regional e internacional para formar parte de la Agenda futura decrecimiento, que considera que un Estado debe ser resistente, preventivo y participativo en su labor económica, social y ambiental, con la capacidad de desarrollar estrategias de para conseguir las metas en la economía, la parte social y ambiental. Esto debiera ir juntamente con un modelo de gestión pública de calidad, que esté orientado al crecimiento

sostenible que considere el suministro y aprovisionamiento de bienes y servicios públicos de manera eficiente y oportuna. Para ello es importante la práctica de tres elementos claves del ciclo de la gestión pública enmarcados de la siguiente manera:

a) **Calidad de las finanzas públicas**, esto significa que en un Estado moderno se debe hacer uso de manera eficaz y eficiente de los recursos públicos con el propósito de potenciar el crecimiento de la economía de un país, asegurando equidad en la distribución de estos recursos.

b) **Aplicación de la gestión por resultados**, lo cual implica constatar que se lograron los mejores resultados con los recursos públicos gastados (relación costo/efectividad - value for money) y que el Gobierno debe responsabilizarse de los resultados que se consiguieron con su ejecución (rendición de cuentas – accountability).

c) **Preocupación por el impacto de los resultados finales**, que está referido a las consecuencias de las políticas públicas en la ciudadanía y el país en general, en donde la gestión pública tiene las facultades, responsabilidades y competencias directas en la producción de valor público referido a los insumos, procesos y productos que busquen aumentar los resultados.

Dentro de este marco, la gestión pública para el desarrollo implica: planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo necesidades, originando resultados significativos para la sociedad y el país, consistentes con los objetivos gubernamentales, en forma eficiente, eficaz y equitativa, creando valor público para la sociedad como un colectivo.

Es por eso por lo que la fase de gestión pública considera desde la planificación y financiamiento hasta la consecución de la producción de los bienes y servicios públicos, considerando las labores públicas de

regulación y la sociabilización del cambio surgido por la actividad pública, denominada también valor público. En este escenario una administración pública de calidad necesita aprender de la experiencia, y así la función de control y evaluación se volverá integral, buscando retroalimentar los procesos de planeación, presupuestación y ejecución y/o producción de bienes y servicios; entregando los ingredientes para rendir cuentas a la ciudadanía y a la sociedad civil en su conjunto. En este sentido si hablamos de una gestión pública de calidad, esta deberá innovarse por sí misma, buscando la eficiencia y hacer las cosas correctas para lograr los objetivos.

3.2.1.2. Servicio público

Un servicio público municipal es una actividad de entrega de bienes y prestación de servicios fijada por las entidades o gobiernos locales que busca satisfacer necesidades y anhelos de una población dentro de las facultades que la Ley les señale de acuerdo con sus competencias, sean éstas proporcionadas por gestión directa o indirecta y contempladas por las leyes de cada país. Tienen el propósito de contestar a las necesidades que permitan el funcionamiento de una sociedad legalmente constituida, y favorecer la ejecución óptima del desenvolvimiento personal, económico y de beneficio social sin malgastar los recursos públicos asignados.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley Nº 27972, los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

La prestación de los servicios públicos se caracteriza por la insatisfacción. Las personas de diferentes estratos sociales y los mismos

servidores públicos lo critican; señalando que es demasiado lento, muy costoso, extremadamente distante de los requerimientos de la población, demasiado corrupto, de calidad malísima, se desperdicia el talento y dineros durante su aplicación. La administración pública ha perdido confianza como responsable del trabajo en beneficio de los pobladores, más bien debido al descontento de la ciudadanía se han generado manifestaciones que exigen a las organizaciones públicas a proceder en concordancia con los estamentos económicos, con eficiencia y eficacia. (García, 2007, p. 17).

La Secretaría de Gestión Pública (2015) nos dice que toda persona, ya sea directa o indirectamente, tiene derecho a un servicio de calidad cuando va a gestionar cualquier trámite o solicitar algún servicio al Estado. Por lo tanto, los ciudadanos que buscan ser atendidos en las entidades del Estado tienen derecho a:

- Contar con una Administración Pública acorde a los tiempos y con la transparencia que las circunstancias así lo ameriten.
- Acceder, fácilmente, a la información con que cuentan las entidades.
- Recibir información oportuna, concreta y precisa sobre los servicios otorgados por las entidades estatales.
- Adquirir información sobre los horarios de atención al público, horarios que deben mostrarse de manera visible, en las sedes de las instituciones públicas.
- Conocer cómo se encuentra su trámite.
- Recibir de los trabajadores de la institución pública, un trato amable, con respeto respetuoso y rápido, sin discriminarlos por su raza, sexo, religión, condición económica, procedencia u opinión.
- Lograr una atención que tome en cuenta la lengua de cada ciudadano y las prácticas culturales.
- No esperar demasiado tiempo para ser atendido de ser atendido.

- Obtener el asesoramiento adecuado con respecto a los trámites y requisitos que deben cumplir los usuarios cuando realicen sus procedimientos.
- Presentar la documentación en los procedimientos en los que se encuentre interesado, y recibir de manera clara y sencilla las comunicaciones que envíe la entidad.
- Exigir que se cumplan sus derechos que están amparados en la Constitución Política del Perú.
- Exigir la reparación del perjuicio o daños causados en los bienes de su propiedad o derechos, por el mal desempeño de los servicios públicos.
- Libre acceso a las entidades públicas sin que existan barreras de infraestructura que lo imposibiliten.
- Gozar de una gestión pública consciente con el público en general.

3.2.1.3. Servicios públicos locales

En cuanto a los servicios públicos a nivel local, el artículo 195, inciso 5, de la Constitución peruana de 1993 establece que los gobiernos locales tienen derecho a organizar, regular y administrar los servicios públicos a su cargo. En tal sentido los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

Figura 3

Servicio público local

Nota: un servicio público local tiene una connotación importante para la comunidad y debe ser continuo en el tiempo.

Servicios públicos considerados como locales en el Perú, según normatividad jurídica:

Los servicios que deben atender los municipios considerados como servicios públicos locales son:

- Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
- Tránsito, circulación y transporte público.
- Educación, cultura, deporte y recreación.
- Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- Seguridad ciudadana.
- Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
- Protección y conservación del ambiente.
- Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.

- Promover y desarrollar la economía local buscando generar empleo digno.
- Establecer, conservar y administrar los parques zonales, los parques de animales, los jardines de plantas, los bosques naturales, que pueden ser de manera directa o concesionadas.

A continuación, detallamos los servicios públicos locales que se prestan en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande:

A. El servicio de limpieza pública

El artículo 80.3 de la Ley Orgánica de Municipalidades (LOM) implanta como función de la municipalidad distrital la asistencia del servicio de limpieza pública como una de las actividades de servicio dentro de sus límites geográficos.

Por lo tanto el servicio de limpieza pública, está referido a la actividad de barrido de calles y la recolección de residuos sólidos, con el objetivo de preservar y velar por la salud de los ciudadanos del lugar donde operan.

En el Perú, el servicio de limpieza pública está acargo de los diferentes gobiernos locales, quienes realizan esta labor a cambio de una contraprestación conseguida a través de arbitrios municipales que son determinados de manera individual por cada poblador del distrito en función al uso y el tamaño del predio, que son criterios decretados por el Tribunal Constitucional (2004).

Se trata entonces por las características de esta actividad antes mencionada, de un servicio público municipal porque es una actividad económica proporcionada para generar beneficios al público, siendo muy indispensable para la vida en sociedad, pues este servicio permitirá prevenir los riesgos para la salud, proteger el medio ambiente y apuntará a mejorar la calidad de vida de la población.

B. Los servicios de saneamiento

En el artículo 80.2 numeral 1 de la LOM, se considera como una competencia de los municipios provinciales el administrar directa o de manera concesionada el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe.

Asimismo, en concordancia con el artículo 4.3 de la Ley Marco de gestión y prestación de los servicios de saneamiento (D.L. N.º 1280), los gobiernos locales son los responsables de garantizar la prestación efectiva de los servicios de saneamiento usando para ello los recursos que tiene la entidad que la ley le confiera.

En el Perú, este servicio es brindado por las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). Estas a su vez son instituciones que funcionan en el ámbito urbano y han sido creadas con el único propósito de brindar servicios de saneamiento. En la actualidad, existen 50 EPS en todo el Perú, de las cuales 48 son empresas municipales.

C. El servicio de atención primaria de salud

El artículo 80 inciso 2.5 de la LOM le otorga competencia a los gobiernos locales para gestionar la atención primaria de salud, también para construir y equipar postas médicas, botiquines y puestos de salud en las poblaciones que los necesiten; también se le faculta realizar campañas locales sobre medicina preventiva, primeros auxilios, educación sanitaria y profilaxis.

Cabe señalar que las municipalidades no tienen la titularidad en la dación de los servicios médicos, siendo el Ministerio de Salud y los gobiernos regionales, los responsables de este servicio.

Por lo que la función que cumplen las municipalidades solo considera la realización de campañas, gestionar la atención primaria mediante postas de salud y apoyar para la construcción y la

implementación con el equipamiento para estos centros de atención primaria.

D. Los servicios educativos

En Perú la educación es un derecho primordial y un servicio hacia el público, porque se trata de una función prioritaria y fin explícito del Estado cuyo cumplimiento y ejecución es de naturaleza obligatoria, sea a través del estado o por terceros que debe estar fiscalizado por entidad estatal (Tribunal Constitucional, 2005).

Tal como lo señala la LOM, en el artículo 82 señala que las municipalidades tienen competencias para diseñar, ejecutar y evaluar el proyecto educativo de su jurisdicción, esta labor deberá realizarlo coordinadamente con la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativas con la finalidad mejorar la política educativa regional y nacional. Notándose que de esta manera, las municipalidades tienen competencia para gestar una mejor atención del servicio educativo básico dentro de su jurisdicción.

E. Los servicios de tránsito, viabilidad y transporte público

En concordancia con el artículo 81 de la LOM, los gobiernos locales tienen como función normar, ordenar y proyectar el transporte terrestre, fluvial y lacustre a nivel local, así también normar y regular el transporte de servicio público.

Sin embargo, esta disposición no le otorga la titularidad del servicio, sino mas bien le concede facultades de controlar y autorizar a aquellos particulares que quieran desarrollar el servicio de transporte público en el interior de su área geográfica o jurisdicción.

Como se puede advertir en la Ley 27.181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, las municipalidades pueden normar, gestionar y fiscalizar en su ámbito el transporte público; pero para los municipios no les compete prestar el servicio de transporte público, sino solamente gestionar su realización y fiscalización que garantice

que las personas particulares lo hagan en forma efectiva y de fácil acceso.

F. Servicios de seguridad ciudadana

Dentro de las actividades estipuladas como labor administrativa de ámbito local, tenemos al serenazgo. Que por Ley, N.º 27972, artículo 85 inciso 1 Ley Orgánica de Municipalidades, se determina como función exclusiva de los gobiernos locales provinciales, establecer un sistema de seguridad ciudadana, donde participe la sociedad civil y la Policía Nacional del Perú, y reglamentar la instauración de los servicios de serenazgo ya sea a nivel distrital o en Centros Poblados dentro de la jurisdicción provincial, en concordancia con la ley.

Asimismo señalar que el Ministerio del Interior es la entidad rectora del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) . esta entidad tiene a su cargo las de coordinaciones para la participación de la Policía Nacional del Perú y las Municipalidades en seguridad a la ciudadanía, lo que permite la dotación del recurso humano y logístico de los establecimientospoliciales y los agentes de serenazgo para realizar el patrullaje conjunto, bajo la dirección operativa del Comisario, así como contribuir en la organización y preparación de las juntas vecinales de la jurisdicción a su cargo.

G. Otras actividades denominadas servicios públicos locales

Las otras actividades que la LOM considera en el artículo 73.2 como servicios públicos locales son los programas sociales, el abastecimiento y comercialización de productos y servicios, los registros civiles, la promoción del desarrollo económico local y el establecimiento, conservación y administración de parques zonales y zoológicos, sin embargo, no reúnen los requisitos de los servicios públicos locales.

Danós (2008), nos dice que estas actividades son inherentes a la función administrativa que los gobiernos locales están obligados a

realizar, y que si bien son nombrados como servicios públicos, sin embardo su realización proviene de las facultades conferidas a las municipalidades y que deben responder a las necesidades de la población.

3.2.1.4. Dimensiones de la gestión de servicios públicos

La gestión de los servicios públicos está enmarcada dentro del procedimiento administrativo, que a su vez está dividido en 4 etapas fundamentales:

- Planeación
- Organización
- Dirección y
- Control.

3.2.1.4.1. Planificación

Eyzaguirre (2006) nos dice que la planificación es un procedimiento vital que pone en desarrollo la capacidad de las organizaciones para establecer un objetivo de manera conjunta y analizar para poder adelantarse a las oportunidades y riesgos que se presentan, tanto dentro como fuera de la organización, que permitan conseguir en equipo tal objetivo.

Planificar es prever y tomar decisiones en el presente sobre acciones que nos puedan llevar hacia un futuro deseable. No se refiere a predecir el futuro sino a decidir sobre acciones que anticipen a que determinadas situaciones ocurran en ese futuro.

Todas las organizaciones deben planificar sus actividades a desarrollar durante periodos de tiempo corto, mediano y largo plazo. Las municipalidades como otras entidades del Estado tienen la obligación de elaborar sus planes operativos y sus planes estratégicos, que permitan definir claramente qué es lo que van a hacer, o qué actividades están programando ordenada y cronológicamente a desarrollarse dentro de un periodo determinado, con la participación no sólo de los trabajadores de la entidad, sino también de los clientes o usuarios. Esta planificación debe realizarse antes de la entrega de los servicios públicos y a su vez debe contemplar la previsión, que permita tomar las precauciones

necesarias para poner en marcha las acciones que conduzcan a brindar servicios de buena calidad hacia el público usuario.

Planeamiento estratégico: La municipalidad distrital de Castillo Grande si cuenta con un plan estratégico en el que se detallan las actividades a desarrollarse y las metas a cumplirse en los próximos cuatro años.

3.2.1.4.2. Organización

Koontz y Weihrich (2012), señalan que la organización es la agrupación de actividades indispensables para conseguir lo propuesto, asignando guías a cada grupo humano que tengan la autoridad necesaria para supervisar y coordinar de forma horizontal y vertical en toda la estructura organizacional de la empresa.

Se puede realizar una bonita planificación, pero si no se ha organizado adecuadamente los recursos con que cuenta la entidad, es muy probable que no tenga éxito. En otras palabras, si hablamos de organización efectiva, nos estamos refiriendo a las acciones que logren una participación activa del recurso humano en el cumplimiento de los propósitos de la organización. Por lo tanto, es necesario tener el personal idóneo y con los recursos materiales adecuados para ofrecer un servicio de calidad hacia la población.

En la Municipalidad de Castillo Grande, en el portal de transparencia, se ha podido notar que no están completos los documentos normativos de gestión como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), entre otros documentos; pero sí se aprecian en este portal el Manual de Perfiles y Puestos y el TUPA.

Servidores de la Municipalidad de Castillo Grande:

Existe en la actualidad 88 trabajadores en la municipalidad distrital de Castillo Grande, entre funcionarios (17) y contratados (71) quienes cumplen las diferentes labores propias de los servidores públicos dentro de un gobierno local. Siendo la mayor parte de ellos con estudios

superiores y notándose que la mayoría de los trabajadores son jóvenes entre los 20 y 35 años.

3.2.1.4.3. Dirección

La dirección es la coordinación del trabajo en equipo de los subordinados, para conseguir los objetivos de la organización. Los directivos guían a sus trabajadores en la ejecución de sus labores o la realización de sus funciones; debiendo contar para ello con habilidades, saber cómo motivar, ser líder, tener comunicación efectiva, etc.

Hablar de Dirección es referirnos a la ejecución de las actividades establecidas durante la planeación y que por regla general deben cumplir con los objetivos que se establecieron previamente. Todas las etapas de la gestión administrativa son importantes, pero particularmente esta tercera etapa que es la ejecución reviste una importancia decisiva; porque si no se llevan a cabo los servicios que brinda la entidad de la manera en que han sido diseñados y se cometen errores en su aplicación, no se logrará la satisfacción de los usuarios, quienes serán finalmente los que califiquen, si es que el servicio fue o no eficaz.

Ambiente laboral

En la municipalidad de Castillo Grande, se asignan las labores de acuerdo al ROF y a las directivas que tiene el municipio, registrándose un ambiente muy reducido, debido a que se ha ido incrementando el personal y la infraestructura en donde funciona esta entidad es pequeña, siendo un local alquilado, que también influye en el desenvolvimiento de los servidores, así como el constante cambio de personal que se registra por favores políticos, que, al tratarse de una nueva gestión, ésta prioriza en la selección de personal a aquellos que forman parte de su entorno. Hechos que no logra hasta hoy un mejor desenvolvimiento de los trabajadores al servicio de la ciudadanía, por la falta de empatía de muchos de ellos y la ausencia de liderazgo de los funcionarios.

3.2.1.4.4. Control

Robbins y Coulter (2010) citados por la (Contraloría General de la República, 2014) nos dicen que el control es un proceso en donde se

supervisan las actividades para asegurarse que se lleven a cabo como se había planeado y corregir cualquier error detectado.

Así como la planificación es fundamental para el logro de los objetivos, también el control lo es, porque pone de manifiesto si la ejecución de las actividades se ha desarrollado tal y como se habían planificado. Estas dos etapas, tanto la planificación y el control, deben ir de la mano a fin de evaluar si ha sido óptimo el desenvolvimiento de los recursos humanos en el cumplimiento de sus deberes. En caso contrario es la etapa en que hay que corregir errores. El control sirve para eso, para saber que todo esté bien y si no es así, se deben hacer las correcciones pertinentes.

En las municipalidades existen los órganos de control como las oficinas de Control Interno o Auditoría, que son las responsables de realizar los servicios de control simultáneo y posterior con la finalidad de comprobar si las actividades financieras, administrativas y económicas se han desarrollado según las normas legales y procedimentales. Todo en coordinación con la Contraloría General de la República cuya labor es ejercer control y fiscalización a todas las entidades del Estado. También desde el ámbito político tenemos a los regidores de la comuna, quienes deben ejercer su labor de fiscalización de la gestión municipal.

Rendición de cuentas

Este proceso involucra a toda la ciudadanía que debería participar mejor en estos actos para conocer de cerca cuánto de presupuesto recibe la municipalidad, cuánto se viene ejecutando y en qué obras o servicios brindados a la población.

3.2.2. Satisfacción de los usuarios

3.2.2.1. Satisfacción

La satisfacción está referido al grado en el cual una sociedad, sector de ella, grupo familiar u otro, busca satisfacer sus necesidades humanas fundamentales. Esta definición tiene concordancia con el desarrollo socioeconómico que influye en la vida de calidad de las personas y está inmerso en un sistema compuesto por políticas, leyes, servicios e

instituciones sociales, todas estas diseñadas con anterioridad y que buscan promover ya sea en los poblados, en Las familias y los sujetos de manera individual, la obtención de un nivel de satisfacción personal y social para de esta manera desarrollar sus potencialidades en el entorno donde se desenvuelven.

Kotler (2003) señala que la satisfacción del cliente es un estado de ánimo de la persona después de hacer comparaciones entre el nivel de percepción y sus expectativas en cuanto al servicio o producto y que le ocasiona una sensación de placer o descontento de este cotejo, en donde si los resultados son menores a sus expectativas, entonces existirá la sensación de insatisfacción, muy por el contrario si los resultados están en la medida de sus expectativas, entonces el cliente quedará satisfecho; pero si los resultados son mayores o están por encima de sus expectativas, el usuario quedará muy satisfecho, contento o completamente complacido.

Cuando se trata de los factores que tienen que ver con la satisfacción de un cliente Zeithaml et al (2009) en su libro, afirma que la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del producto o servicio, además tienen que ver factores intrínsecos como el estado de ánimo o emocional del cliente o del usuario y también obedece a factores situacionales como la opinión de personas de su entorno que directamente son los familiares.

Según el MIDIS (2016) para que pueda haber satisfacción, suceden dos cosas: una es la elaboración y otro es el consumo del producto que se pretende ofrecer; en otras palabras es el proceso que se da entre dos actores principales que son el productor y el consumidor del bien o servicio (usuario), para ello se necesitan acciones como: tipo de servicio ofertado, cantidad proporcionada, lugar y tiempo oportuno; y en base a cómo lo hayan recibido, se recogerá la perspectiva del consumidor que podría ser favorable o desfavorable.

Hoy en día toda organización se preocupa por buscar la satisfacción de sus clientes o usuarios, pues de eso dependerá que se mantengan en vigencia y se incrementen las ventas y por consiguiente la fidelidad de los

clientes. Esa es una estrategia obligatoria que todo negocio o empresa debe tener: buscar la satisfacción de sus clientes. Poniendo al descubierto que la satisfacción es una guía muy importante en la preferencia de toda organización y esto implica también a las instituciones públicas, pues no sólo la empresa privada debe centrarse en la satisfacción de sus clientes o usuarios, sino también la empresa pública.

3.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Debido a la naturaleza de la investigación y tratándose de servicios públicos prestados por una entidad del Estado que se encuentra muy cercano a la población brindando servicios locales o municipales, se plantearon estas dimensiones, para recoger la percepción que tienen los vecinos de Castillo Grande sobre los principales y más visibles servicios recibidos por parte de la municipalidad y conocer cuán satisfechos se encuentran con la gestión municipal; siendo las siguientes dimensiones:

3.2.2.2.1. Satisfacción con la limpieza pública y salubridad.

Las municipalidades proveen el servicio de limpieza pública y recojo de basura. Para evitar que la basura contamine el medio ambiente, deben establecer áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y aprovechamiento industrial de desperdicios. A pesar de la importancia de este servicio público, pocas municipalidades del Perú implementan rellenos sanitarios y menos aún cuentan con plantas de procesamiento de desechos sólidos; así la basura muchas veces se arroja a los ríos o quebradas. Las municipalidades deben regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, mercados, escuelas, y otros lugares públicos locales. Tiene que controlar que los usuarios o los propietarios de lugares públicos garanticen su higiene. Para ello deben normar a través de Ordenanzas las condiciones de higiene y las sanciones a quienes las incumplan. Todo Gobierno local debe comprometer a los usuarios propietarios de viviendas y negocios la responsabilidad común de crear un ambiente limpio.

Las municipalidades tienen a su cargo la construcción y mantenimiento de mercados, plazas, fuentes, parques, jardines, alamedas, y demás lugares públicos que embellecen el aspecto de las ciudades, pueblos, aldeas y comunidades. Este tipo de obras, que aparentemente parecieran secundarias, contribuyen al orgullo de la población local, crean espacios públicos para compartir y, además, valorizan las propiedades de quienes viven en el entorno.

Los gobiernos locales distritales tienen las competencias siguientes:

- Proveer del servicio de limpieza pública estableciendo las zonas de amontonamiento de desechos, rellenos sanitarios y la utilización industrial de residuos.
- Controlar y regular la limpieza, la salubridad e higiene en los locales comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros espacios públicos locales.
- Instalar y mantener instalaciones sanitarias y baños públicos.
- Realizar trabajos de control acerca de la emisión de humos, gases, ruidos y otros elementos que contaminan el ambiente y el aire.

Recojo oportuno de basura

La Municipalidad de Castillo Grande cuenta con tres unidades de recojo de basura, siendo dos de ellos sólo volquetes y más aún, uno de estos volquetes se encuentra en mal estado, mientras que sólo tienen un camión recolector en buenas condiciones, que no se abastece para llegar a tiempo a los diferentes lugares y calles que tiene el distrito en su zona urbana.

3.2.2.2.2. Satisfacción con la seguridad ciudadana

Seguridad ciudadana es la acción del Estado, en cooperación con la ciudadanía, que busca garantizar la vida pacífica, la exterminación de la violencia y el uso adecuado y apaciguado de los lugares públicos. Busca resguardar el ejercicio libre de los derechos y libertades,

salvaguardar la paz, seguridad, tranquilidad y el respeto de los individuos viviendo en sociedad. Es una función que no sólo actúa cuando ocurren los hechos, sino también debe procurar en todo momento prevenir los delitos.

En relación a la seguridad ciudadana los municipios distritales tienen como funciones:

- Implementar un servicio de serenazgo o vigilancia municipal cuando sea necesario, de acuerdo con la normatividad establecida por la municipalidad provincial correspondiente.
- Coordinar con el Comité de Defensa Civil del distrito las medidas a tomarse en cuenta para la atención de pobladores damnificados por desastres naturales o de otra índole.
- Instaurar un registro de control de las organizaciones de vecinos que tienen bajo custodia bienes vecinales, para asegurar el cumplimiento de sus fines.

En cuanto a su **organización** a nivel distrital, existe un Comité Distrital de Seguridad Ciudadana cuyo presidente es el alcalde distrital de la jurisdicción y conformado por otros miembros que a continuación se detallan:

- La autoridad política de más alto nivel de la localidad, en el caso de los distritos es el Subprefecto.
- El comisario de la Policía Nacional del Perú de la jurisdicción o distrito.
- Una persona en representación del Poder Judicial.
- Una persona en representación del Ministerio Público.
- Dos alcaldes de centros poblados del distrito.
- El coordinador distrital de las juntas vecinales
- Una persona en representación de las Rondas Campesinas si es que fuera el caso.

También forman parte importante de la seguridad en las zonas rurales las Rondas campesinas, que tienen como objetivo fundamental

resguardar el territorio y combatir la delincuencia; y dentro de los roles que tienen este tipo de organizaciones está el de mantener la seguridad a los hogares campesinos, sobre todo cuando se trate de abigeato.

Serenazgo

Los efectivos de Serenazgo cumplen sus funciones con todas las limitaciones de personal y presupuesto con el que cuentan; esto no les permite, por ejemplo, mantener una lucha permanente con la delincuencia que cada vez más se viene incrementando en el distrito. Pero si hacen trabajos de patrullaje y atienden a los llamados de los moradores cuando hay problemas que solucionar en donde tengan participación los serenos.

3.2.2.2.3. Satisfacción con las obras de infraestructura

Proporcionar obras de infraestructura hacia la comunidad, también es un servicio público muy importante que prestan las municipalidades para mejorar la calidad de vida, la comodidad y seguridad de los ciudadanos. Estas obras pueden ser ejecutadas directamente o proveer la ejecución de estas ya sea en el ámbito urbano o rural. Y dentro de estas obras de infraestructura que son de competencia de las municipalidades tenemos:

a) **Agua potable y alcantarillado**, este es un servicio público atendido por las municipalidades que comprende instalarlo, mantener las redes de agua, potabilizarlo, distribuirlo y proporcionar y asegurar la calidad de agua. El alcantarillado también es un servicio municipal que consiste en alejar las aguas servidas y los desechos a lugares seguros sin dañar el medio ambiente.

b) **Mercados y centros de abastos**, está referido a la construcción, organización y puesta en funcionamiento de infraestructura adecuada para la comercialización de productos o servicios de primera necesidad.

c) **Cementerios**, es un servicio que consiste en entregar lugares adecuados para las inhumaciones, exhumaciones, cremación de cadáveres y restos humanos.

d) **Rastros (camal),** servicio que comprende el proporcionar infraestructura adecuada para la realización de sacrificios de animales con procedimientos higiénicos para estar aptos al consumo humano.

e) **Vías públicas,** comprende las obras de pistas, calzadas, puentes, alumbrado público y obras similares que contribuyan en el mejoramiento del tránsito y de la comodidad de los residentes.

f) **Parques y jardines**, este servicio considera la construcción, ampliación y mantenimiento de las vías públicas, así como dotar a los ciudadanos de espacios de áreas verdes y esparcimiento.

g) **Otros servicios** en obras de infraestructura que de acuerdo a la necesidad de la población se planifican y se construyen o se mejoran los ya existentes, para beneficio de la ciudadanía.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

A. Eficiencia:

Es la capacidad de realizar las cosas bien; la eficiencia está comprendido por un conjunto de procedimientos y enseñanzas mediante los cuales se puede asegurar la calidad de los productos finales, ya sean bienes o servicios; esta definición está referida a usar los medios con que se cuentan y de manera racional para lograr un fin, un objetivo en el menor tiempo y utilizando la menor cantidad de recursos. (Koontz, 2012).

B. Gestión Administrativa.

La gestión administrativa es un proceso que involucra principalmente la planeación, dirección, organización, control y evaluación, con la finalidad de coadyuvar al buen funcionamiento de las organizaciones y buscar la eficiencia en sus operaciones (Chiavenato, 2007, p.56).

C. Limpieza pública.

Consiste en mantener y conservar limpio una comunidad mediante la recolección de los residuos sólidos de las viviendas y negocios de la localidad, con los camiones recolectores u otros que hagan las veces de recogedores, en las horas establecidas, con la finalidad de que las calles no se contaminen y dañen al medio ambiente.

D. Municipalidad

Es el órgano de gobierno y administración de una ciudad que busca el bienestar de sus habitantes, alentar su integridad y desarrollo, así como preservar el medioambiente, según las facultades concedidas por la Constitución Política y las otras leyes. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020)

E. Obras de infraestructura

Las obras de infraestructura son el conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad. Comprende el conjunto de obras públicas, instalaciones, instituciones, sistemas y redes que sostienen el funcionamiento de ciudades, países y otras formas de organización social. Así tenemos por ejemplo las centrales eléctricas, las escuelas, los hospitales, los aeropuertos, los puentes, las represas, las redes de distribución de agua potable y de energía, las carreteras, etc., etc. (Enciclopedia, 2023).

F. Plan estratégico

El plan estratégico es un documento en donde se detalla el procedimiento a través del cual se ejecutan los planes operativos para que una organización pueda lograr sus objetivos. Enlaza las líneas de acción y metas de corto plazo con los objetivos de largo plazo. Es un plan de varios años, a largo plazo que puede ser de tres, cinco o más años y que comprende un conjunto de acciones en donde se establece qué es lo que se desea lograr en los próximos años. (CEPLAN, 2018).

G. Satisfacción

La satisfacción es el cumplimiento de expectativas frente a un servicio o consumo por parte de una población. (Peralta, 2006).

H. Servicios públicos:

Servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y en última instancia favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social; suelen tener carácter gratuito. (Jiménez, 2010).

IV. RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1 Características de la muestra

La investigación estuvo conformada por dos muestras: 88 trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande y 135 usuarios que reciben el servicio de esta municipalidad.

La muestra de trabajadores o servidores está constituida principalmente por mujeres (56.8%), gran parte de esta población es joven cuyas edades fluctúan entre 18 - 30 años (47.7%), con estudios universitarios concluidos (53.4%), tal y como se observa en la tabla 5.

En la muestra de usuarios se puede observar que hay una mayor participación de varones (66.7%), las edades que más predominan se encuentran entre 18 - 30 años (44.4%) y con estudios de secundaria (63%) tal como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5

Descripción de la muestra de investigación

Características sociodemográficas	Indicadores demográficos	Servidores públicos		Usuarios	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Sexo	Masculino	38	43.2	90	66.7
	Femenino	50	56.8	45	33.3
Nivel de estudios	Primaria	4	4.5	30	22.2
	Secundaria	20	22.7	85	63.0
	Técnico	17	19.3	9	6.7
	Superior Universitaria	47	53.4	11	8.1
Edad	18 - 30 años	42	47.7	60	44.4
	31 - 40 años	30	34.1	45	33.3
	41 - 50 años	12	13.6	22	16.3
	51 a más años	4	4.5	8	5.9

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (agosto, 2023).

4.1.2 Análisis de la variable Independiente: Gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Para el análisis de la variable independiente gestión de los servicios públicos se realizó una encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande que se encuentra en el anexo 02, esta encuesta se tuvo una escala de Likert, en donde se analizó la percepción y conocimiento que tienen sobre las 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control; labores de gestión que desarrolla la municipalidad en sus diferentes unidades orgánicas, otorgándole una calificación con sus respuestas a las interrogantes del cuestionario. Enseguida les mostramos el análisis respectivo por cada dimensión detalladas en el siguiente orden:

4.1.2.1 Análisis de la dimensión planificación

La planificación es el grupo de acciones que se llevan a cabo para cumplir con los objetivos de una organización. Hablar de planificación es anticiparnos a situaciones que pueden ser amenazas u oportunidades.

En el presente trabajo de investigación para conseguir la opinión de los trabajadores acerca de la planificación de los servicios públicos que realiza la entidad, se mostraron 2 afirmaciones a los que deberían responder si están totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las mismas que a continuación se detallan:

A. La Municipalidad de Castillo Grande planifica anticipadamente sus actividades
B. La Municipalidad de Castillo Grande trabaja con metas y objetivos claros

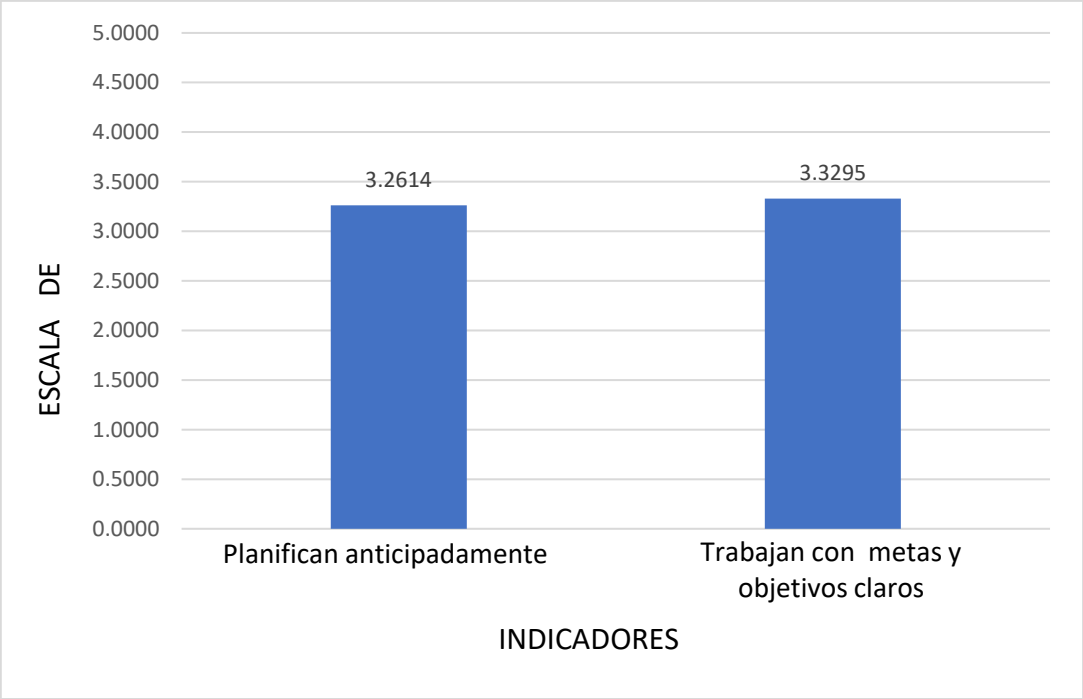
Las respuestas a estas afirmaciones que dieron los trabajadores de la municipalidad es la de mantener una neutralidad, es decir no encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo con estas expresiones con una tendencia a estar ligeramente de acuerdo con lo consultado, tal y como se advierte en la Figura 4.

Sobre si planifican anticipadamente las actividades que va a realizar la municipalidad durante el año, afirmaron relativamente que sí, encontrándose respuestas de un grupo del personal que señalaron que

no sabían si realmente se planificaba con anticipación porque sus propias actividades eran encomendadas casi en el momento y la mayor parte de sus labores son mecánicas, es decir, siempre se hace lo mismo; apreciándose que un gran número de trabajadores se muestra indiferente y desconoce la utilidad de los planes institucionales. Y sobre si se trabaja con metas y objetivos claros la mayor parte de los encuestados mantuvo una neutralidad en sus respuestas y solo pocos contestaron que si se tenía claro los objetivos y metas que persigue la municipalidad (figura 4).

Figura 4

Media de valoraciones de la dimensión planificación en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada agosto, 2023

En la Tabla 6 se puede apreciar que los servidores en un 62.5% calificaron la planificación del servicio público en el rango medio, mientras que un pequeño porcentaje 13.6% lo calificaron como alto.

Tabla 6

Niveles de planificación de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(4 - 6)	21	23.9
Medio	(6 - 8)	55	62.5
Alto	(8 - 10)	12	13.6
Total		**88**	**100**

Nota: Escalas de valoración sobre las dimensiones de planeación del servicio. (Baremo).

4.1.2.2 Análisis de la dimensión organización

Organizar es realizar un conjunto de acciones y tareas que se ejecutan coordinadamente para alcanzar los objetivos de la entidad.

En el trabajo de investigación para conseguir la opinión de los trabajadores acerca de la organización de los servicios públicos que provee la municipalidad de Castillo Grande, se les preguntó sobre 2 afirmaciones a los que deberían responder si están Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las mismas que a continuación se detallan:

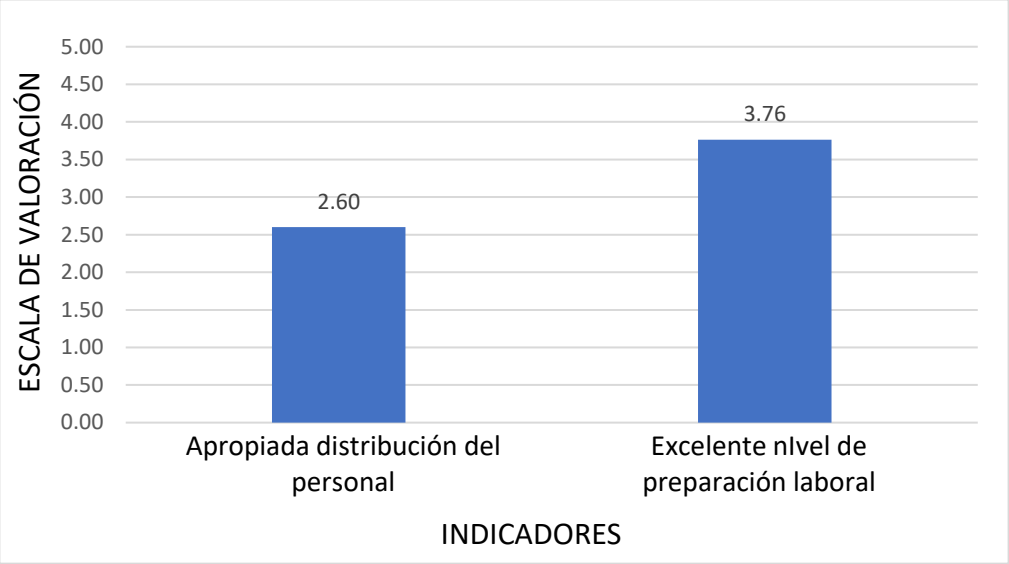
A. La distribución del personal en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande para cubrir las necesidades de los habitantes del distrito es apropiada
B. El nivel de preparación laboral con el que usted se desenvuelve dentro de la Municipalidad de Castillo Grande es excelente

Sobre si es apropiada la distribución del personal de la municipalidad, los servidores públicos en su mayoría no están de acuerdo con la distribución que actualmente existe del personal que labora en la municipalidad, mientras que otro grupo de encuestados señaló que se mantienen imparciales o indiferentes con la distribución. Y por otro lado a la pregunta si su nivel de preparación laboral es excelente, la mayoría respondió que está de acuerdo con esta

afirmación y sólo un pequeño grupo de servidores señaló sentirse preparado a medias (Figura 5).

Figura 5

Media de valoraciones de la dimensión organización en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada agosto, 2023

Por todo esto podríamos señalar que es necesario que exista una adecuada distribución del personal para cumplir con las tareas asignadas de manera eficiente; y que los servidores estén debidamente preparados para que su trabajo sea efectivo y satisfagan los requerimientos de la población en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

En la Tabla 7 se puede apreciar que un 53.4% de los servidores calificaron el nivel de organización de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande como medio, un 28.4% como alto y un 18.2% como bajo.

Tabla 7

Niveles de organización de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(4 - 5)	16	18.2
Medio	(6 - 7)	47	53.4
Alto	(8 - 9)	25	28.4
Total		**88**	**100**

Nota: Escalas de valoración de la dimensión de organización del servicio.

4.1.2.3 Análisis de la dimensión Dirección

La Dirección en administración consiste en la puesta en ejecución de los planes de trabajo a través del desarrollo de un grupo de tareas y actividades determinadas previamente.

En el trabajo de investigación para conseguir la opinión de los trabajadores acerca de la dirección de los servicios que realiza la municipalidad de Castillo Grande, se les preguntó acerca de 3 afirmaciones a los que deberían responder si están Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las afirmaciones que a continuación se detallan:

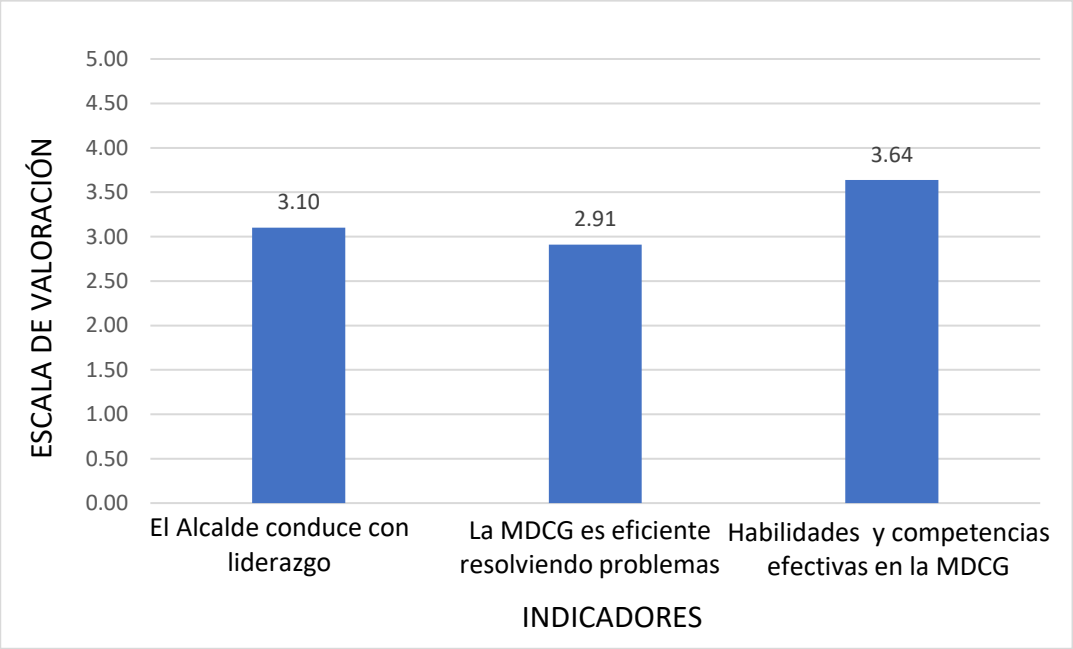
A. El alcalde de Castillo Grande ejerce liderazgo en la conducción de la Municipalidad
B. La Municipalidad de Castillo Grande es eficiente resolviendo problemas
C. Las habilidades y competencias que se practican en la Municipalidad de Castillo Grande son efectivas

Acerca del liderazgo que ejerce el alcalde en la conducción de la Municipalidad, los servidores públicos no están completamente convencidos de la dirección de la primera autoridad edil, cuyas respuestas se centran mayormente entre que no están de acuerdo ni en desacuerdo, calificándolo como regular la gestión con tendencia a la baja. Sobre si la municipalidad es eficiente resolviendo problemas la

tendencia a la baja es aún mucho mayor siendo indiferente con sus respuestas y gran parte no está de acuerdo con la expresión de que la Municipalidad resuelve eficientemente los problemas. Y por último acerca de que las habilidades y competencias son efectivas hay un ligero crecimiento a estar de acuerdo con esta expresión porque los servidores públicos entrevistados consideran que, si están preparados dentro de lo necesario para desempeñar su labor contando con las habilidades requeridas del puesto, según señalan (figura 6).

Figura 6

Media de valoraciones de la dimensión dirección en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada agosto, 2023.

A todo esto, podríamos indicar que es necesario que el alcalde de la Municipalidad de Castillo Grande ejerza un mayor liderazgo para que haya una mejor conducción de la entidad que permita un cumplimiento efectivo con el trabajo de los que laboran en esta institución. Asimismo, que esta entidad pueda tener la capacidad de resolver rápidamente los problemas de la población para lograr mayor satisfacción de sus moradores; y que las habilidades y competencias de los trabajadores sean efectivas para brindar un mejor servicio hacia la comunidad.

En la Tabla 8 se puede apreciar que un 56.8% de los servidores calificaron el nivel de dirección o conducción de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Castillo Grande como medio, un 23.9% calificó como alto y un 19.3% como bajo.

Tabla 8

Niveles de dirección de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(6 - 8)	17	19.3
Medio	(9 - 11)	50	56.8
Alto	(12 - 15)	21	23.9
Total		**88**	**100**

Nota: Escalas de valoración de la dimensión de dirección del servicio. (Baremo).

4.1.2.4 Análisis de la dimensión control

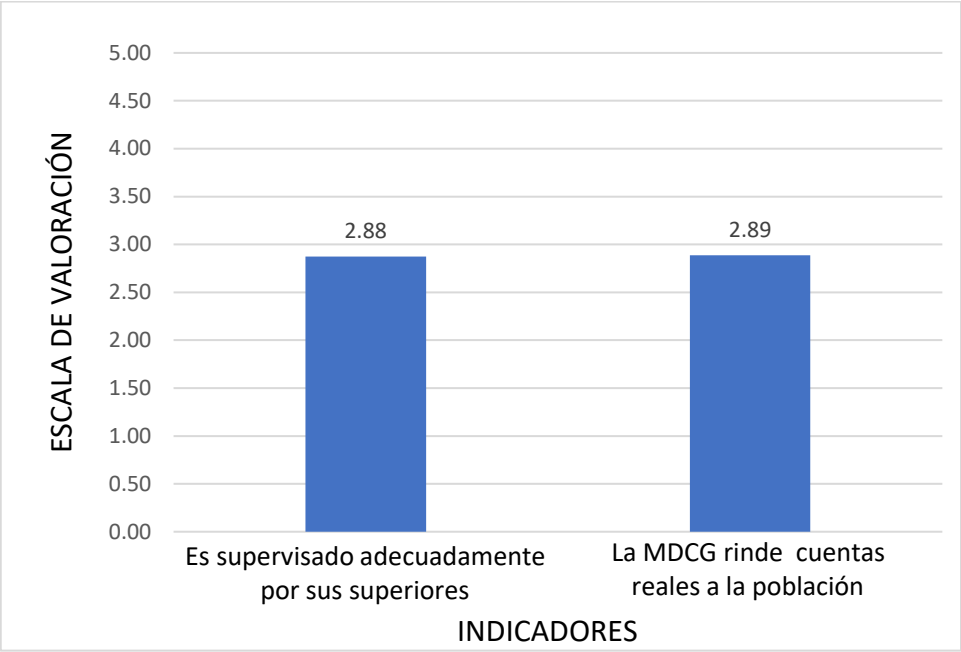
Sobre esta dimensión para conseguir la opinión de los trabajadores acerca del control de los servicios públicos que realiza la municipalidad de Castillo Grande, se les interrogó sobre 2 afirmaciones a los que respondieron si están Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con estas afirmaciones:

A. Sus superiores controlan y supervisan adecuadamente su trabajo en la Municipalidad de Castillo Grande
B. La rendición de cuentas que realiza la Municipalidad de Castillo Grande a la población es adecuada.

Con respecto a que si es supervisado adecuadamente por sus superiores los servidores públicos entrevistados consideran que no están siendo supervisados correctamente y sobre si la Municipalidad rinde cuentas debidamente a la población, los trabajadores respondieron que sí se rinde cuentas a la ciudadanía pero que lamentablemente la población no le da tanta importancia a este proceso (figura 7).

Figura 7

Media de valoraciones de la dimensión control en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada agosto, 2023.

Es necesario que en la Municipalidad de Castillo Grande exista una supervisión y control adecuado de los trabajadores para lograr un mayor rendimiento en sus labores. Y acerca de la rendición de cuentas a la población este proceso debería ser más difundido y promovido por la Municipalidad brindándoles facilidades para que puedan asistir la mayor cantidad de personas posible a este evento, dándole el lugar correspondiente a la ciudadanía como ente fiscalizador y de esta manera lograr mayor transparencia y confianza de parte de la población.

En la Tabla 9 se puede apreciar que un 63.6% de los servidores de la municipalidad calificaron como medio el nivel de control de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Castillo, un 19.3% calificó como bajo el nivel de control y un 17% lo calificó como alto.

Tabla 9

Niveles de control de los servicios según los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(2 - 4)	17	19.3
Medio	(5 - 7)	56	63.6
Alto	(8 - 10)	15	17.0
Total		**88**	**100**

Nota: Escalas de valoración de la dimensión de Control del servicio.

4.1.2.5 Escalas de valoración de resultados sobre el nivel de gestión de servicios públicos.

En esta investigación se hizo también un análisis de gestión según variables demográficas, resultados que se muestran en la tabla 10: "Niveles de percepción de gestión de los servicios públicos por parte de los trabajadores, según variables demográficas" y mucho más detallada y por dimensiones en la Tabla 11

Tabla 10

Niveles de percepción de gestión de los servicios públicos por parte de los trabajadores, según variables demográficas.

Variable	Indicador	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	n
Sexo	Masculino	50.0	42.1	7.9	38
	Femenino	28.0	52.0	20.0	50
Nivel de estudios	Primaria	75.0	0.0	25.0	4
	Secundaria	35.0	55.0	10.0	20
	Técnico	47.0	29.5	23.5	17
	Superior Univer.	42.6	40.4	17.0	47
Edad	18 - 30 años	33.40	47.60	19.00	42
	31 - 40 años	33.33	53.33	13.33	30
	41 - 50 años	66.67	8.33	25.00	12
	51 a más años	25.00	50.00	25.00	4

Nota: datos obtenidos luego de analizar demográficamente las variables y convertirlas en una escala de valoración o Baremo

Tabla 11

Niveles de percepción de gestión de los servicios públicos por parte de los trabajadores, según variables demográficas y por dimensiones.

Variable	Indicador	NIVEL	% nivel de PLANEACIÓN	% nivel de ORGANIZACIÓN	% nivel de DIRECCIÓN	% nivel de CONTROL	n
Sexo	Masculino	Bajo (%)	26.30%	23.70%	39.90%	18.50%	38
		Medio (%)	57.90%	52.60%	52.60%	60.50%	
		Alto (%)	15.80%	23.70%	7.90%	21.00%	
	Femenino	Bajo (%)	22.00%	14.00%	12.00%	20.00%	50
		Medio (%)	66.00%	54.00%	58.00%	66.00%	
		Alto (%)	12.00%	32.00%	30.00%	14.00%	
Nivel de estudios	Primaria	Bajo (%)	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	4
		Medio (%)	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	
		Alto (%)	50.00%	50.00%	25.00%	25.00%	
	Secundaria	Bajo (%)	25.00%	60.00%	25.00%	55.00%	20
		Medio (%)	70.00%	25.00%	55.00%	35.00%	
		Alto (%)	5.00%	15.00%	20.00%	10.00%	
	Técnico	Bajo (%)	35.30%	29.40%	29.40%	35.40%	17
		Medio (%)	58.80%	35.30%	58.80%	47.00%	
		Alto (%)	5.90%	35.30%	11.80%	17.60%	
	Sup. Universit.	Bajo (%)	17.00%	12.70%	34.00%	23.40%	47
		Medio (%)	63.80%	59.50%	55.30%	63.80%	
		Alto (%)	19.20%	27.80%	10.70%	12.80%	
Edad	18 - 30 años	Bajo (%)	23.80%	19.10%	28.60%	11.90%	42
		Medio (%)	66.67%	57.10%	59.50%	64.30%	
		Alto (%)	9.53%	23.80%	11.90%	23.80%	
	31 - 40 años	Bajo (%)	23.34%	16.70%	16.70%	33.33%	30
		Medio (%)	63.33%	50.00%	53.30%	56.67%	
		Alto (%)	13.33%	33.30%	30.00%	10.00%	
	41 - 50 años	Bajo (%)	33.33%	58.33%	33.33%	25.00%	12
		Medio (%)	50.00%	33.33%	41.67%	66.67%	
		Alto (%)	16.67%	8.33%	25.00%	8.33%	
	51 a más años	Bajo (%)	50.00%	50.00%	75.00%	50.00%	4
		Medio (%)	25.00%	25.00%	0.00%	25.00%	
		Alto (%)	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	

Nota: datos obtenidos luego de analizar demográficamente las variables y convertirlas en una escala de valoración por dimensiones de la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

4.1.3 Análisis de la variable dependiente: Satisfacción de los usuarios.

Para analizar la variable dependiente se realizó una encuesta dirigida a una muestra de 135 pobladores del Distrito de Castillo Grande que se encuentra en el anexo 03, en esta encuesta se recogieron las respuestas en una escala de Likert, a través del cual se pudo evaluar si los moradores del distrito se encuentran satisfechos con la atención de la municipalidad en tres aspectos fundamentales: servicio de limpieza pública, seguridad ciudadana y obras de infraestructura. De la población encuestada, se recogieron muestras tanto de la zona urbana como también de la zona rural siendo los encuestados la mayoría del sexo masculino con un 66.7%, el 44.4% jóvenes de entre 18 y 30 años y la mayor parte de ellos tiene estudios de secundaria completa con un 63%. El análisis de las dimensiones se muestra de la siguiente manera:

4.1.3.1 Análisis de la dimensión satisfacción con la limpieza pública

El artículo 80.3 de la Ley Orgánica de Municipalidades (LOM) establece como función de la municipalidad distrital la prestación del servicio de limpieza pública como una de sus funciones de atención dentro de su jurisdicción. En ese sentido el servicio de limpieza pública está referido al barrido de las calles y a la labor de recojo de residuos sólidos, función que tiene como objetivo preservar la salud de la ciudad donde operan.

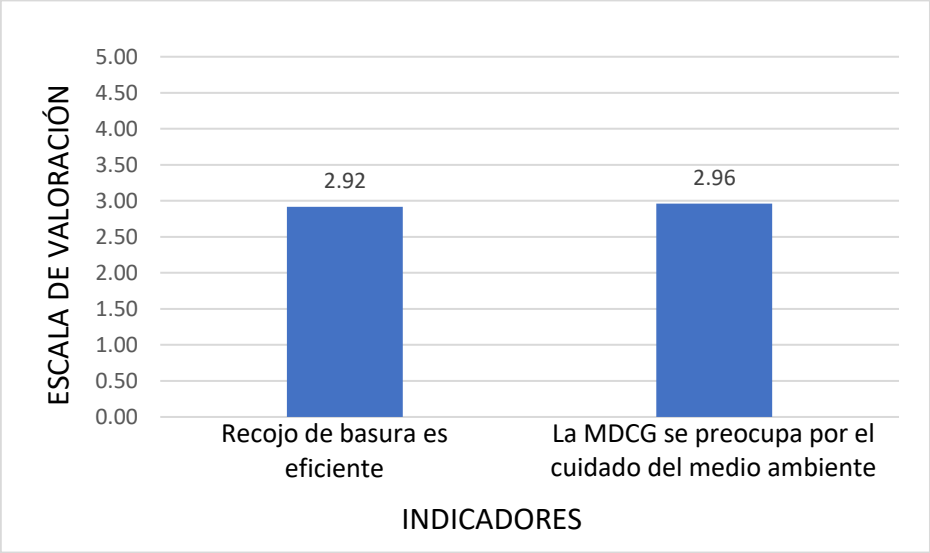
Sobre la dimensión satisfacción con la limpieza pública para conseguir la opinión de los moradores si se sienten satisfechos con este servicio que realiza el municipio de Castillo Grande, se les interrogó sobre 2 afirmaciones a los que respondieron si están Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con estas afirmaciones:

A. El recojo de la basura que realiza la Municipalidad Distrital de Castillo Grande es eficiente
B. El cuidado del medio ambiente para evitar la contaminación que realiza la Municipalidad Distrital de Castillo Grande es adecuado.

Referente a que si el recojo de basura es eficiente la opinión de los usuarios es diversa, pues mientras algunos consideran no estar de acuerdo con esta afirmación, otros consideran que sí, existiendo también un sector de la población que no opinan ni favorable ni desfavorablemente sobre esta labor que realiza la municipalidad. Asimismo, sobre el cuidado del medio ambiente, también las respuestas tienen la misma tendencia en la población con cierta inclinación hacia la indiferencia (Figura 8).

Figura 8

Media de valoraciones de la dimensión Satisfacción sobre la limpieza pública percibido por los usuarios de la Municipalidad de Castillo Grande



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada agosto, 2023.

Por lo que es importante considerar en relación a las respuestas obtenidas, que la Municipalidad de Castillo Grande brinde un servicio de recojo de basura oportuno y efectivo y que tenga mayor preocupación por el cuidado del medio ambiente, hecho que generará una mayor satisfacción de los pobladores del distrito en este servicio.

En la Tabla 12 se puede apreciar que un 39.3% de los usuarios calificaron como alto el nivel del servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad Distrital de Castillo, un 37.8% lo calificó como medio y un 23% lo calificó como bajo. Concluyendo que el nivel de satisfacción por este servicio se encuentra entre alto y medio, siendo la labor mejor

valorada por los usuarios que realiza la municipalidad en comparación con los demás servicios que brinda esta entidad, tal como lo veremos más adelante.

Tabla 12

Niveles de satisfacción por el servicio de limpieza pública percibido por el poblador de Castillo Grande

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(2 - 4)	31	23.0
Medio	(5 - 6)	51	37.8
Alto	(7 - 8)	53	39.3
Total		**135**	**100.00**

Nota: Elaboración de Baremo para determinar las escalas de valoración de la dimensión de satisfacción por el servicio de limpieza pública que brinda la MDCG.

4.1.3.2 Análisis de la dimensión satisfacción con la seguridad ciudadana

Según el artículo 85 inciso 1 de la Ley Orgánica de Municipalidades, señala que una función de los municipios es establecer como competencia de las municipalidades instaurar un equipo de seguridad ciudadana, con asistencia de la población civil y de la Policía Nacional del Perú y reglamentar el funcionamiento del servicio de serenazgo.

Sobre esta dimensión para conseguir la opinión de los moradores si se sienten satisfechos con el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad de Castillo Grande, se les interrogó sobre 2 afirmaciones a los que respondieron si están Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con estas afirmaciones:

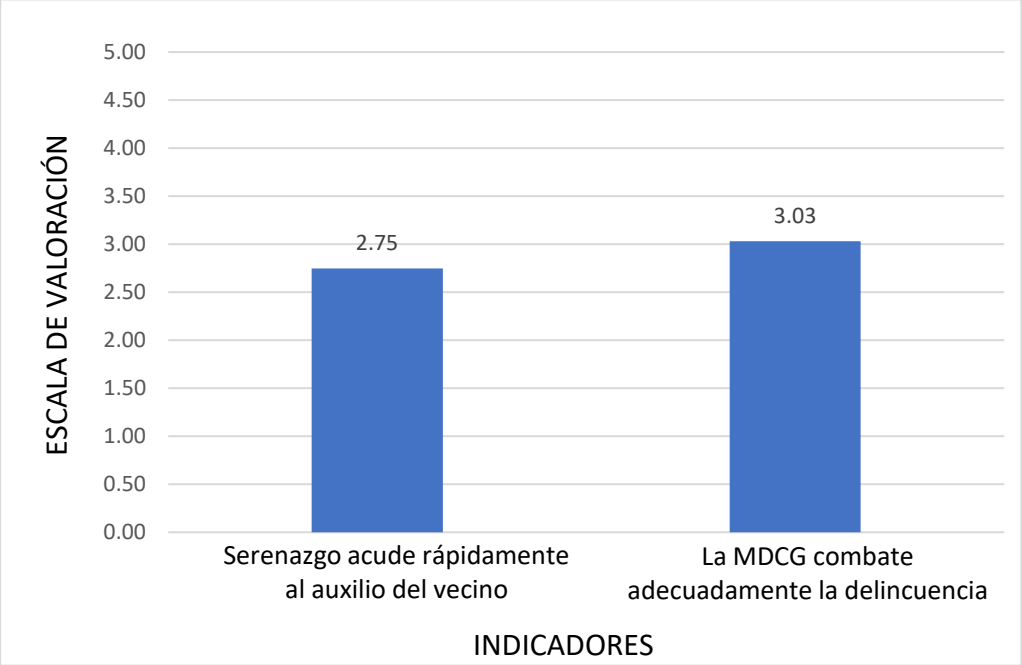
A. El Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande responde con rapidez al llamado de auxilio de la población.

B. La Municipalidad Distrital de Castillo Grande combate eficientemente la delincuencia.

La opinión de los usuarios con relación a la seguridad ciudadana es variada, pues algunos señalan que Serenazgo acude cuando se le llama solicitando auxilio, pero otros indicaron que, si lo hace, demora demasiado, por lo que podría considerarse como un servicio medianamente satisfecho. Por otro lado, sobre si la MDCG combate acertadamente la delincuencia, varios dijeron que en vista que en este distrito los índices de delincuencia son mínimos, le otorgan el beneficio de la duda a la gestión municipal con relación al cumplimiento de este servicio (Figura 9).

Figura 9

Media de valoraciones de la dimensión Satisfacción sobre la seguridad ciudadana percibido por los usuarios de la Municipalidad de Castillo Grande



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada agosto, 2023.

Es necesario que el Serenazgo de la Municipalidad de Castillo Grande brinde un servicio oportuno ante las llamadas de auxilio de los vecinos para lograr una mayor satisfacción de los pobladores.

En la Tabla 13 se puede apreciar que un 53.3% de los usuarios calificaron como medio el nivel del servicio de seguridad ciudadana recibido de parte de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, un 41.5% lo calificó como bajo y sólo un 7% consideró que es alto el nivel del servicio de seguridad ciudadana que brinda esta institución. Determinando por lo tanto que este servicio se encuentra entre los niveles de medio y bajo según la percepción de los ciudadanos.

Tabla 13

Niveles de satisfacción por el servicio de seguridad ciudadana percibido por el poblador de Castillo Grande.

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(3 - 5)	56	41.5
Medio	(6 - 8)	72	53.3
Alto	(9 - 10)	7	5.2
Total		**135**	**100.00**

Nota: Elaboración de Baremo para determinar las escalas de valoración de la dimensión de satisfacción por el servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

4.1.3.3 Análisis de la dimensión Satisfacción con las obras de infraestructura.

La Ley Orgánica de Municipalidades en sus artículos 80, 81 y 73 establecen como competencia de los gobiernos locales la prestación eficiente de los servicios de saneamiento; de normar y regular el servicio de transporte y viabilidad; el aprovisionamiento y venta de productos y servicios; conservación y administración de parques y jardines; entre otras actividades públicas que brindan los municipios locales en el ámbito de su jurisdicción.

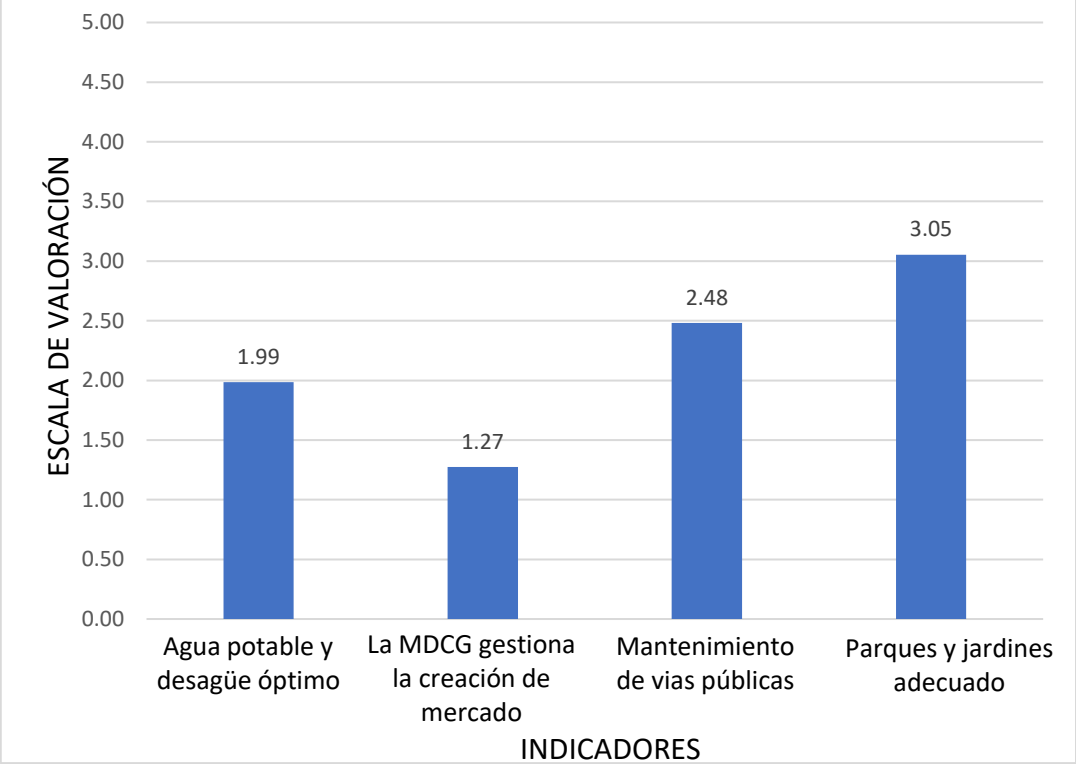
En el presente trabajo de investigación sobre esta dimensión para conseguir la opinión de los moradores si se sienten satisfechos con el servicio de obras de infraestructura que realiza o gestiona la municipalidad de Castillo Grande, se les planteó 4 afirmaciones:

A. El servicio de agua potable y alcantarillado que gestiona la Municipalidad Distrital de Castillo Grande es eficiente
B. La gestión de la Municipalidad de Castillo Grande para crear un mercado de abastos en el distrito es eficiente
C. La Municipalidad Distrital de Castillo Grande realiza adecuadamente el mantenimiento de las vías públicas
D. El servicio de parques y jardines que realiza la Municipalidad de Castillo Grande es adecuado.

La opinión de los pobladores usuarios con relación al servicio de agua potable y desagüe óptimo es estar en desacuerdo con esta expresión porque el distrito no recibe un adecuado servicio, especialmente el de desagüe, porque la población no cuenta con este servicio motivo por el cual el gobierno local debería tomarla como prioritaria esta labor. Sobre la gestión para la creación de un mercado modelo mayoritariamente la población señaló estar en completo desacuerdo con la MDCG porque hasta la fecha Castillo Grande no cuenta con un mercado de abastos. En lo referente al mantenimiento de las vías públicas algunos señalan que falta mejorar este trabajo, mientras que otros se muestran indiferentes ante este problema; y por último sobre la construcción y/o mantenimiento de parques y jardines algunos señalan estar de acuerdo con esta labor, pero la mayoría desconoce que labores viene haciendo la municipalidad con referencia a este servicio (Figura 10).

Figura 10

Media de valoraciones de la dimensión satisfacción sobre las obras de infraestructura percibido por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada agosto, 2023.

Es necesario que la Municipalidad de Castillo Grande gestione las obras de agua y desagüe inconclusas que afectan a la población de Castillo Grande, sobre todo el de alcantarillado (desagüe) que por mucho tiempo ha sido abandonado causando un perjuicio económico y de salubridad pública a todos los pobladores de este distrito. Siendo por lo tanto una necesidad urgente que atender por las autoridades competentes. También la creación de un mercado modelo para la población, es una necesidad urgente, pues la carencia de esta importante obra para la población es perjudicial, porque los mercados de abastos tienen como principal función la de satisfacer las necesidades de compra y venta de productos frescos y no tener que estar trasladándose hasta Tingo María para que, en especial las amas de

casa realicen sus compras. Por otro lado, la Municipalidad de Castillo Grande debe realizar de manera más permanente y efectiva el mantenimiento de calles de la ciudad, porque en gran parte de ellas está muy descuidada para ser considerada zona urbana. Y sobre la construcción y mantenimiento de parques y jardines para la población, también es una labor que debería tomar en cuenta la municipalidad y sobre todo la población que hoy por hoy no repara mucho en eso.

Tabla 14

Niveles de satisfacción por el servicio de obras de infraestructura percibido por el poblador de Castillo Grande.

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(5 - 7)	48	35.6
Medio	(8 - 10	51	37.8
Alto	(11 - 14)	36	26.7
Total		**135**	**100.00**

Nota: Elaboración de Baremo para determinar las escalas de valoración de la dimensión de satisfacción por el servicio de obras de infraestructura que desarrolla la MDCG.

Como podemos apreciar en la Tabla 14 los niveles de satisfacción de la población castillense son muy bajos por cuanto muchos de estos servicios no se brindan a la población y si es que lo hacen tienen muchas deficiencias porque en su mayoría no logra contentar al vecino de este distrito.

4.1.3.4 Escalas de valoración de resultados sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

En el presente estudio de investigación se hizo también un análisis de satisfacción según variables demográficas, resultados que se muestran en la Tabla 15: “Niveles de percepción de satisfacción de los servicios, según variables demográficas” los cuales fueron divididos y analizados de la siguiente manera:

Para el género masculino, se puede apreciar que el 46.7% de los encuestados tienen una calificación media sobre la satisfacción de los servicios recibidos por parte de la Municipalidad de Castillo Grande, asimismo un 27.8% considera que la satisfacción que sienten con los servicios recibidos es muy baja y sólo un 25.5% encuentra una mejor o más alta satisfacción por los servicios recibidos.

Para el género femenino, se puede notar que el 40% de las encuestadas califican como una satisfacción a medias por los servicios recibidos de parte de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, por otro lado, un 33.3% considera que la satisfacción que sienten por los servicios recibidos de esta entidad es muy baja y sólo un 26.7% encuentra una mayor satisfacción por los mismos.

Para los del nivel de estudios primarios, se puede apreciar que el 56.7% de los encuestados califican como mala o muy baja la satisfacción que sienten por los servicios que obtienen de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, eso nos muestra que al parecer los encuestados con menor preparación académica esperan más de esta entidad y no ven mejorías en el mejoramiento de su calidad de vida como producto de los servicios que la municipalidad está obligada a ofrecer, pero que sin embargo no es percibida con agrado por los habitantes de esta comuna que se encuentran en este rango. Por otro lado, un 26.7% considera que es media la satisfacción o insatisfacción que sienten con los servicios recibidos y sólo un 16.6% de los encuestados señala sentirse satisfecho o se encuentran en un nivel de satisfacción alto por los servicios que otorga la municipalidad.

Para los encuestados que tienen secundaria, se puede apreciar que el 38.8% se encuentran en una posición media, ni satisfechos ni insatisfechos por los servicios que reciben de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande; de otro lado un 36.5% se siente conforme con los servicios porque registran un nivel alto de satisfacción por la labor que realiza la municipalidad; y sólo un 24.7% de los encuestados registra un nivel bajo de insatisfacción por los servicios otorgados por la entidad.

Para los encuestados que tienen estudios superiores técnicos, se puede visualizar que el 44.4% tienen una posición media, ni satisfechos ni insatisfechos por los servicios que obtienen de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande; por otro lado, un 33.3% están conformes con los servicios recibidos de esta entidad; y sólo un 22.3% de los encuestados registra un nivel bajo de insatisfacción por los servicios otorgados por la municipalidad.

Para los encuestados que tienen estudios superiores universitarios, se puede visualizar que el 36.4% tienen una respuesta a medias, ni satisfechos ni insatisfechos por los servicios que obtienen de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande; siendo este mismo porcentaje (36.4%) la cantidad de encuestados que opinan estar insatisfechos con los servicios recibidos de esta entidad; y sólo un 27.2% opina sentirse satisfecho por los servicios otorgados por la municipalidad.

Para los encuestados cuyas edades fluctúan entre los 18 y 30 años, un 43.3% registra un nivel bajo de satisfacción por los servicios que perciben de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande; por otro lado, un 36.7% señala sentir una satisfacción a medias; y sólo un 20% opina sentirse satisfecho o registra un nivel alto de satisfacción por los servicios otorgados por esta municipalidad.

Para los encuestados entre los 31 y 40 años, un 42.2% registra un nivel alto de satisfacción por los servicios recibidos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, esto se debe probablemente a que las personas encuestadas relacionan las preguntas con la gestión actual del alcalde y es la segmentación demográfica que más se aproxima a la edad que tiene el burgomaestre de esta comuna; asimismo un 40% de ellos opina sentir una satisfacción a medias; y sólo un 17.8% califica como bajo el nivel de satisfacción por los servicios recibidos de esta.

Para los que se encuentran entre los 41 y 50 años, un 45.4% opina sentir un nivel de satisfacción a medias, ni satisfecho ni insatisfecho, probablemente porque son personas ocupadas en sus quehaceres y no

disponen de mucho tiempo para absolver nuestras dudas; por otro lado un 36.4% registra un nivel bajo de satisfacción, o se encuentran insatisfechos por los servicios recibidos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande; y sólo un 18.2% siente una satisfacción con niveles altos por los servicios otorgados por este gobierno local.

Para los encuestados de los 51 a más años de edad un 50% señala sentir un nivel de satisfacción a medias, ni satisfecho ni insatisfecho, probablemente porque son personas que están más avocadas a sus labores cotidianas y se muestran indiferentes de lo que sucede a su alrededor o de las gestiones de sus autoridades porque están más preocupados en sus propios problemas, se sienten realizados y no esperan mucho del Estado a través de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande; asimismo un 37.5% de ellos opina sentir una satisfacción con un nivel muy bajo; y sólo un 12.5% califica como alto el nivel de satisfacción, siendo este un porcentaje bastante bajo sobre satisfacción porque probablemente los que se encuentran en este segmento demográfico tienen una mayor capacidad de análisis o simplemente no muestran un apoyo decisivo a las gestiones municipales que no traen resultados beneficiosos para la población.

Tabla 15

Niveles de percepción de satisfacción de los servicios, según variables demográficas

Variable	Indicador	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	n
Sexo	Masculino	27.8	46.7	25.5	90
	Femenino	33.3	40.0	26.7	45
Nivel de estudios	Primaria	56.7	26.7	16.6	30
	Secundaria	24.7	38.8	36.5	85
	Técnico	22.3	44.4	33.3	9
	Superior Universitaria	36.4	36.4	27.2	11
Edad	18 - 30 años	43.3	36.7	20.0	60
	31 - 40 años	17.8	40.0	42.2	45
	41 - 50 años	36.4	45.4	18.2	22
	51 a más años	37.5	50.0	12.5	8

Nota: datos obtenidos luego de analizar demográficamente las variables y convertirlas en una escala de valoración o Baremo

4.2 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En el presente estudio de caso realizado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se ha medido el comportamiento de las variables gestión de los servicios públicos y satisfacción del usuario, con la finalidad de comparar sus resultados y hacer inferencias sobre la contribución o influencia de la primera variable (gestión) en la segunda variable (satisfacción). Cabe hacer mención que el diseño de la investigación se ha adecuado al diseño preexperimental solo después (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) conocido también como diseño de un solo caso o ex post facto (después del hecho). Los resultados obtenidos para las dos variables estudiadas se muestran a continuación.

Un poco más de la mitad (53%) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande opinan que en esta entidad se ha logrado desarrollar un nivel medio de gestión en los servicios públicos y sólo un 15%, aproximadamente, opina que el nivel logrado es alto, tal como se muestra en la Tabla 16.

Tabla 16

Nivel de gestión de servicios públicos desarrollado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande percibido por sus trabajadores.

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(21 - 27)	28	31.8
Medio	(28 - 34)	47	53.4
Alto	(35 - 41)	13	14.8
Total		**88**	**100**

Nota: Escalas de valoración de la variable independiente en la percepción de los servidores públicos.

Para establecer si los niveles alcanzados en las cuatro dimensiones de la gestión de servicios en la municipalidad son similares o distintos (Tabla 17), se ha realizado la comparación usando el ANVA de Kruskall Wallis. En la Tabla 17 se aprecia que existen ciertas diferencias entre las

medianas de las 4 dimensiones de la gestión de servicios públicos (H=26,887; sig.=0.000 < α= 0.05). Encontrándose que los encuestados valoran más la planificación y le otorgan un menor valor al proceso de control.

También podemos decir que en la Tabla 15 titulada "Estadístico de prueba" se observa el valor del estadístico H, que para 3 grados de libertad fue de 26,887. Se observa en la fila Sig. Asintót. y su valor de 0,000. Podemos decir que, como el valor de p (Sig. Asintót.) es menor que 0,05(α), entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia del 5%, el nivel de satisfacción difiere entre las cuatro dimensiones de la gestión de servicios públicos.

Tabla 17

Resultados de la comparación de medianas de las dimensiones de gestión de los servicios públicos percibido por los trabajadores de la MDCG.

Estadísticos de prueba[a,b]	
	Puntaje_valoración
H de Kruskal-Wallis	26,887
gl	3
Sig. asintótica	,000
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Gestión de servicios	

Luego de comparar las opiniones sobre gestión de servicios públicos (Tabla 18), según el sexo de las personas no se hallaron diferencias (H=0,450; sig=0,502>0,05), de acuerdo a la edad tampoco se encontraron diferencias (H=3,993; sig=0,262<0,05) y según el nivel de estudios menos se encontraron diferencias (H=2,816; sig=0.421<=0.05) en las opiniones de los encuestados

Tabla 18

Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la valoración de la gestión de los servicios públicos.

Variables Demográficas	H de Kruskal Wallis	gl	sig
Sexo	0,450	1	0,502
Edad	3,993	3	0,262
Nivel de estudios	2,816	3	0,421

La satisfacción por los servicios brindados en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande es variada, pero sobre todo no alcanza niveles óptimos más por el contrario tiene tendencia a la baja. Así tenemos que menos de la mitad (46.7%) de los moradores de este distrito opinan que en esta municipalidad se ha logrado desarrollar un nivel medio de gestión a través de los servicios que brinda; un 31% señala que es muy bajo el nivel de gestión de servicios públicos y sólo un 22% opina que esta entidad ha logrado un nivel alto en la atención de los servicios hacia la comunidad.

Tabla 19

Nivel de satisfacción por el servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, en la percepción de los usuarios.

NIVEL	RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Bajo	(10 - 17)	42	31.1
Medio	(18 - 25)	63	46.7
Alto	(26 - 32)	30	22.2
Total		**135**	**100**

En la Tabla 20 se observa que la valoración de satisfacción percibida por los usuarios en cada dimensión apenas supera a la media de la escala, cuyos resultados nos indican que existe una valoración baja de los beneficiarios del servicio municipal para valorar la satisfacción por los servicios recibidos.

Luego de analizar los datos con ANVA de H de Kruskall Wallis, en donde los resultados (Tabla 18) nos dicen que las medianas no son iguales (H= 111.896; p-valor = 0.000 < α = 0.05), encontrándose el

servicio de limpieza pública mejor valorada (2,94) y el servicio de obras de infraestructura menos valorada (2,19) por la población castillense.

Tabla 20

Resultados de la comparación de medianas de las dimensiones de satisfacción por los servicios públicos recibidos de la MDCG

Estadísticos de prueba[a,b]	
	Valoración_percibida_satisfac
H de Kruskal-Wallis	111,896
gl	2
Sig. asintótica	,000
a. Prueba de Kruskal Wallis	
b. Variable de agrupación: Satisfacción_usuarios	

Al hacer las comparaciones de la opinión acerca de satisfacción por los servicios públicos recibidos (Tabla 21), con relación al sexo de las personas no se hallaron diferencias (H=0,149; sig=0,702>0,05), de acuerdo a la edad tampoco se encontraron diferencias (H=5,221; sig=0,156<0,05) y según el nivel de estudios sí se encontraron diferencias (H=10,221; sig=0.017<=0.05) en las opiniones de los pobladores usuarios encuestados.

La Tabla 21 nos muestra la percepción de la satisfacción percibida de los servicios que recibe la población de Castillo Grande de su municipalidad no habiéndose hallado diferencias según el sexo de los encuestados (H=0,149; sig= 0.700 > α=0.05); sobre edad, el grupo de 31 a 40 años es el que brinda una mejor calificación (H= 5.221; p-valor = 0.156 > α= 0.05); y sobre el nivel de estudios, los pobladores que tienen estudios universitarios, son los que han otorgado mejor calificación a los servicios recibidos materia de esta investigación (H= 10,221; p-valor = 0.017 < α = 0.05).

Tabla 21

Resultados de la comparación de los puntajes según variables demográficas en la valoración de la satisfacción de los servicios públicos

Variables Demográficas	H de Kruskal Wallis	gl	sig
Sexo	0,149	1	0,700
Edad	5,221	3	0,156
Nivel de estudios	10,221	3	0,017

Luego de concluir el análisis preliminar de esta investigación, a continuación, se presenta el resumen de los niveles logrados en las variables gestión de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios de estos servicios, que se muestran en la Figura 11.

Previamente mostraremos las hipótesis alternantes que han sido aceptadas y las hipótesis nulas que han sido rechazadas, como resultados y demostración de las mismas en el siguiente orden:

Hipótesis general:

H_0 = La gestión de los servicios públicos no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H_1 = La gestión de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Hipótesis específicas:

Sobre planificación:

H_0 = La planificación de los servicios públicos no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H_1 = La planificación de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

Sobre organización:

H_0 = La organización de los servicios públicos no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H_1 = La organización de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

Sobre dirección:

H_0 = La dirección de los servicios públicos no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

H_1 = La dirección de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande

Sobre control:

H_0 = El control de los servicios públicos no influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

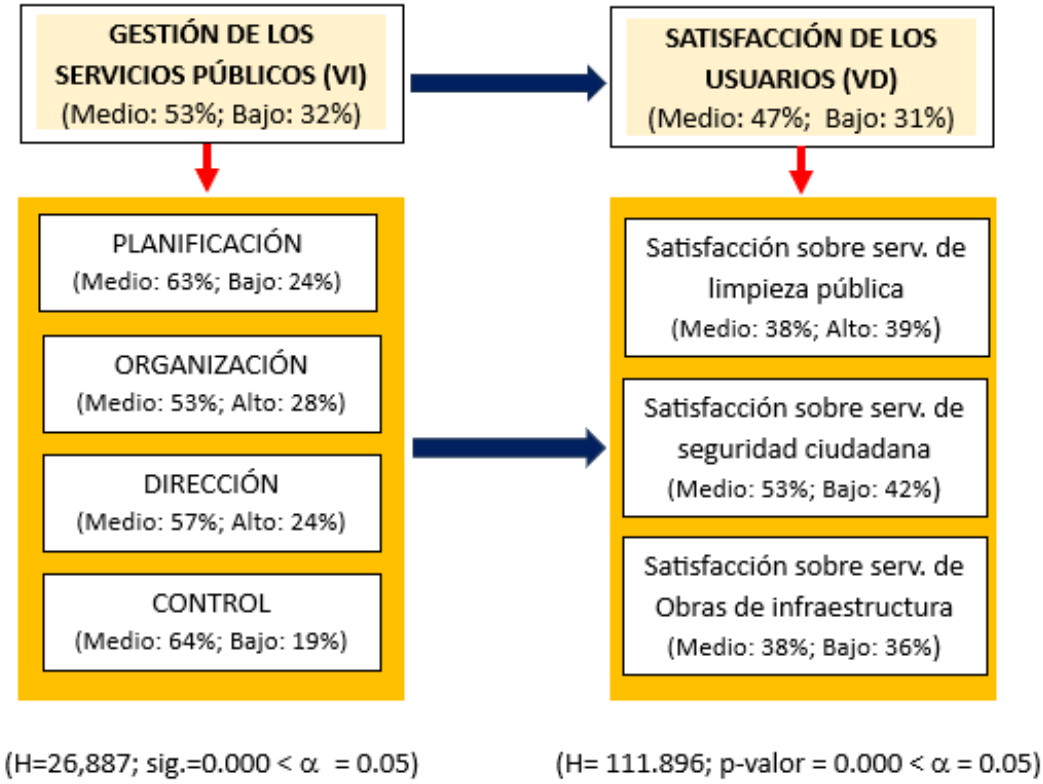
H_1 = El control de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

Sobre la gestión de servicios públicos desarrollado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande los entrevistados lo situaron en mayoría en un nivel medio (53.4%), y sólo un 15% dijeron estar en un nivel alto habiendo algunas diferencias de opinión entre sus 4 dimensiones (H=26,887; sig.=0.000 < α = 0.05), esto debido a que los servidores con cargo directivo opinaron que el nivel es muy alto, pero tratándose de la cantidad numérica que estos representan en la población total de trabajadores de la municipalidad, su opinión no es definitoria; por otro lado la mayoría de trabajadores forman parte de la parte operativa en sus diferentes áreas y éstos opinaron que se encuentra en un nivel medio y bajo, lo que hace posible que se inclinen los resultados a esta tendencia; acerca de la percepción de satisfacción por los servicios recibidos por parte de los ciudadanos, éstos calificaron como medio en un 46.7% y bajo un 31%, sólo la dimensión satisfacción en limpieza pública tuvo una mayor valoración, mientras que las dimensiones de satisfacción en seguridad ciudadana y obras de infraestructura tuvieron una calificación más baja (H= 111.896; p-valor = 0.000 < α = 0.05); por lo tanto, la hipótesis general que proponía que la gestión de los servicios públicos influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande – Huánuco, se acepta, en vista que la población encuestada lo calificó

como de nivel medio. En las cuatro dimensiones de la gestión de servicios públicos se estableció, de acuerdo a lo percibido por los servidores públicos de la municipalidad, principalmente de niveles medios, pero con una ligera tendencia hacia los niveles altos (Figura 11); mas no así en las tres dimensiones de satisfacción del servicio, pues más del 47% de encuestados indicaron que la satisfacción solo ha logrado un nivel medio, con tendencia hacia niveles bajos en las actividades de seguridad ciudadana y obras de infraestructura.

Figura 11

Niveles logrados en gestión de servicios públicos y percepción de satisfacción en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.



Nota: Al comparar las dimensiones de gestión de servicios públicos se encontraron algunas diferencias relativas en sus medianas (H=26,887; Sig.=0,000<α=0.05); en la variable dependiente si se encontraron diferencias mucho más notorias, donde la satisfacción por los servicios de limpieza pública recibidos tuvo una mejor valoración (H=111,896; Sig.=0,000<α=0.05), pero siempre con una valoración media por parte de cerca de la mitad de los usuarios (47%).

Del análisis anterior podemos inferir, en el contexto de esta investigación, que las hipótesis específicas planteadas en esta investigación, que proponían que la planificación, organización, dirección y control de los servicios públicos influyen en la percepción de la satisfacción, quedan parcialmente aceptadas. Si bien los servidores afirman que han desarrollado una gestión de servicios de nivel medio alto, esta competencia no se está reflejando en la satisfacción por los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, en la percepción de sus usuarios.

4.3 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

4.3.1 Confiabilidad del instrumento

Se utilizó la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach para analizar la fiabilidad del instrumento y se desarrollaron 2 cuestionarios: uno dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande (Anexo 02) para medir la variable gestión de los servicios públicos mediante 4 dimensiones: Planificación, organización, dirección y control, cuestionario tipo Likert de cinco alternativas (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) con 9 ítems; y otro cuestionario dirigido a los pobladores de Castillo Grande (Anexo 03) para medir la satisfacción del poblador usuario mediante 3 dimensiones: Satisfacción con respecto a la limpieza pública, satisfacción acerca de la seguridad ciudadana y satisfacción con referencia a las obras de infraestructura también cuestionario con escala de Likert de cinco alternativas y 8 ítems.

Para el instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Castillo Grande se obtuvo una confiabilidad de 0,929, que de acuerdo con los rangos del Alfa de Cronbach el instrumento presenta **una consistencia interna excelente** y para el instrumento que se aplicó a los moradores de Castillo Grande obtuvo una confiabilidad de 0,905, que según los rangos del Alfa de Cronbach también tiene **una excelente consistencia interna**, como podemos observar en la Tabla 22.

Figura 12

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Obtenido de: https://es.linkedin.com/pulse/q

Tabla 22

Resultados de análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para los instrumentos utilizados

VARIABLES	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS
Gestión de servicios públicos	0.929	9
Satisfacción del usuario	0.905	8

Nota: resultados conseguidos luego de aplicar la prueba de fiabilidad a los instrumentos aplicados a los 88 servidores públicos de la Municipalidad de Castillo Grande (Gestión de servicios públicos) con 9 preguntas y a 135 pobladores de este distrito (Satisfacción del usuario) con 8 preguntas.

V. DISCUSIÓN

5.1. RELACIÓN ENTRE VARIABLES

Gestionar los servicios públicos dentro de una municipalidad es una tarea difícil porque existen muchas necesidades de parte de la población que no es posible resolverlas todas al mismo tiempo por diferentes motivos, ya sea por falta de presupuesto, por una atención sin empatía por parte de un recurso humano desmotivado, falta de liderazgo de los conductores de la entidad, condiciones socioeconómicas adversas, aspectos demográficos disparejos, aspectos geográficos inaccesibles, cultura de la población, etc. Todos estos aspectos se han visto en la investigación estudiada, al comprobar que existe influencia entre la gestión de los servicios públicos desarrollada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y la satisfacción de los pobladores por los servicios obtenidos de esta entidad, tal como se vio en el capítulo anterior en el mismo que se detalló los diferentes niveles de valoración que otorgan los trabajadores a la gestión de la entidad donde trabajan y la valoración que proporcionan los usuarios de esta municipalidad a los servicios que reciben de esta institución municipal.

La gestión de servicios está determinada por 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2007) quien determina que la gestión se mide en base a estos 4 pasos de la administración; elementos que fueron calculados trayendo como resultado que la municipalidad de Castillo Grande ha conseguido un nivel de crecimiento medio (53%) a bajo (32%). Encontrando similitudes con la tesis doctoral realizada por Hernández & Pérez (2012) en Sinaloa; México, denominada Gestión de los servicios públicos municipales análisis percibido por los ciudadanos, cuya conclusión, al igual que nuestro estudio, señala que los ciudadanos dan mucha importancia a los servicios públicos otorgados por las entidades municipales porque tienen un alto valor en el desarrollo de la ciudadanía. En el estudio se observó que los

pobladores de esta ciudad requieren urgentemente bienes y servicios públicos con mayor calidad y grande cobertura; además, demandan una mayor ocupación de las entidades públicas para que los tributos que ellos pagan como contribuyentes tengan una devolución con mayor valor añadido. Concluyendo en la investigación que hay que tener mayor conciencia en la gestión municipal para que este pueda verse reflejada en un eficaz servicio al ciudadano, remediando de manera veloz los procedimientos y trámites administrativos; que muestren una eficiente capacidad y eficacia en el manejo de los recursos destinados al crecimiento social y económico local.

Por otro lado, Pico (2023) en su investigación acerca de la Gestión pública y su influencia en satisfacer a los usuarios del Gobierno Autónomo del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador, estudio que buscó conocer el impacto en los ciudadanos del servicio que reciben de este municipio y saber cómo perciben los moradores la gestión municipal. Los resultados indicaron una percepción diversa en los pobladores. El 42% indicó que hay mejoras en la gestión, un 25% no estuvo de acuerdo y señaló que no hay cambios trascendentales. Se llegó a la conclusión existe mucha preocupación por la falta de eficiencia en el manejo de recursos y en la atención individualizada de los funcionarios. También se pudo observar una participación ciudadana muy limitada con servicios carentes de calidad.

Asimismo, existen coincidencias con el trabajo de investigación de Taboada (2018), que en su tesis sobre la satisfacción que tienen o no los usuarios del distrito de Amarilis – Huánuco por los servicios públicos recibidos de esta municipalidad, tuvo como propósito conocer el nivel de relación de las variables servicios públicos y satisfacción. Este estudio fue no experimental de tipo correlacional y transversal, cuya población lo conformaron los vecinos usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis; llegándose a los resultados que indican que la gestión de servicios públicos y la satisfacción del poblador en esta Municipalidad, se relacionan significativamente, esto debido a que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación determinó un valor de 0.929, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01); asimismo más de las dos terceras partes de la población del distrito de

Amarilis percibe que la gestión de los servicios que brinda esta municipalidad es ineficiente y una aplastante mayoría conformada por el 80% de usuarios están insatisfechos con la gestión de estos servicios.

También hay algunas semejanzas con Grandez (2022) quien, en su investigación sobre la Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, trabajó con una población de 3,117 personas y la muestra fue de 228 usuarios. Los valores obtenidos de la confiabilidad de la gestión municipal fueron de 0.924 y la satisfacción del usuario fue de 0.919, lo que indica que son confiables. Los resultados determinaron que el nivel de gestión municipal fue regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %; la satisfacción del usuario fue indiferente en 78 %, insatisfecho en 17 % e satisfecho en 5 %.

De la misma manera hay algunas coincidencias con el trabajo de investigación de Gutiérrez (2021), sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo que fue una investigación básica de nivel descriptivo-correlacional con un diseño no experimental tipo transversal; El estudio concluyó que existe una relación significativa entre las variables gestión del talento humano y calidad de atención, comprobando que hay una correlación importante, entre el conocimiento de los trabajadores y la calidad de la atención a los ciudadanos, cuyo valor de Rho de Spearman fue de r=0.664; que existe una correlación de significancia entre las habilidades de los servidores y la calidad de atención, con el coeficiente de r=0.634; asimismo se dice que existe una correlación de significancia entre la motivación de los servidores y la calidad de atención que dan al ciudadano, cuyo coeficiente de Spearman también fue de r=0.635; y finalmente demuestra la investigación que se halló correlación positiva moderada entre la actitud de los trabajadores y la calidad de atención al poblador, con un coeficiente de correlación de r=0,488.

Y por último existen semejanzas con Macarlupú (2019) quien en su investigación buscó encontrar la influencia del capital intelectual en la calidad

de servicio que se oferta en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco. La muestra estuvo conformada por los trabajadores (63) de la Municipalidad y moradores (173) del distrito de Daniel Alomía Robles. Se utilizó el diseño adaptado al modelo preexperimental cuya medición es solamente después. Los datos se recogieron usando 2 cuestionarios con escalas tipo Likert; se analizaron mediante estadísticas descriptivas e inferencial. Concluyó que el desarrollo de capital intelectual en la municipalidad, en la percepción de sus servidores públicos, es de nivel medio (63%) a alto (37%); el mismo nivel logrado en capital humano (75%), capital estructural (63%) y capital relacional (73%), en todas con tendencia hacia un nivel alto. Por otro lado, La calidad de los servicios que ofrece la municipalidad, en la percepción de los ciudadanos, alcanza abrumadoramente un nivel medio (91%) a alto (5%); en cuanto a sus dimensiones, también, el nivel de calificación es de nivel medio: Elementos tangibles (88%), fiabilidad (82%), capacidad de respuesta (82%), seguridad (93%) y empatía (83%).

Estos resultados tienen mucha relación con los de nuestra investigación, donde también se han podido encontrar coincidencias sobre los resultados recogidos de los ciudadanos del distrito de Castillo Grande, acerca de su satisfacción o insatisfacción al recibir los servicios públicos de parte de esta Municipalidad, entendiéndose que luego de aplicar la encuesta a una muestra de 135 pobladores, manifestaron que: en lo referente al recojo de la basura por parte de la Municipalidad el 66.7% no se encuentra satisfecho con este servicio y sólo un 33.3% si lo está; el 71.9% de los encuestados indica que el servicio de atención a las llamadas por parte del Serenazgo ante el pedido de auxilio de la población no es atendida a tiempo y sólo un 28.1% si está conforme con esta labor del Serenazgo; el 96.3% están descontentos con el servicio de agua potable y alcantarillado, sobre todo el servicio de desagüe que no cuenta el distrito y que es imprescindible su funcionamiento, por ello es que sólo un 3.7% se siente satisfecho; el 100% de los encuestados coincidió en que se necesita urgente un mercado y que la actitud de todas las gestiones municipales por construir uno lo califican como pésima, por ello es que no existe satisfacción por este servicio, siendo el que menor calificación

tiene en la percepción de los usuarios; el 71.9% no se siente satisfecho con el servicio de parques y jardines y sólo un 28.1% si está conforme con este servicio que otorga la municipalidad; y por último el 82.2% de los pobladores encuestados no se siente conforme con el servicio de mantenimiento de calles de Castillo Grande y solamente un 17.8% está contento con este servicio que ofrece el municipio distrital.

5.2. ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS

La satisfacción del cliente se está convirtiendo en uno de los objetivos esenciales para cualquier empresa que busque una relación a largo plazo con el cliente, llegando a considerarse como la principal prioridad de la organización (Mejía, Godoy y Piña, 2018). La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para toda entidad. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

La Gestión de servicios públicos locales es una función que desarrollan las municipalidades a lo largo y ancho del país, encontrándose en esta labor con un sinnúmero de dificultades, siendo las más comunes aquellas que están referidas a la gestión del personal y a la disponibilidad de recursos económicos y financieros para entregar servicios adecuados y oportunos. Esta función para su cumplimiento atraviesa por tres tipos de procesos vinculados: los económicos, sociales y políticos. Por lo tanto, el que dirige la gestión de servicios dentro de una municipalidad debe tener mucho criterio y facilitar el cumplimiento de las normas de acuerdo a ley y a los recursos escasos con los que cuenta, siendo la meta primordial buscar entregar mejor calidad de vida a la población trabajando armónicamente entre la gestión edil y la comuna.

ILPES (2010) señala que la gestión local consiste en elegir alternativas que provienen de diferentes intereses, contradicciones y reclamos dentro de la sociedad local (por ejemplo, debe decidir la orientación del gasto según diferentes criterios, que van desde el capricho individual de un político hasta los planes y programas consensuados con diferentes grupos sociales). Podría decirse que es un acontecimiento político y por lo tanto, forma parte de los procesos sociales de mejoramiento de las ciudades.

La gestión municipal en tanto sea obra del ser humano, va a depender siempre de él mismo y de su conocimiento, de tal manera que dicha gestión está más orientada a la gestión del conocimiento que se desarrolla dentro de la entidad. Lo relevante sería consolidar las competencias del personal quien es el responsable del conocimiento y el que crea el valor público para la ciudadanía que a su vez permitirá conseguir los objetivos institucionales (Atencia, 2016).

Por lo que podríamos señalar en relación a las opiniones de algunos autores aquí mencionados que la entrega de servicios públicos a la comunidad debe revestir de calidad en todo el proceso de gestión que permita otorgar un valor público conducente a satisfacer las necesidades del público usuario.

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que la gestión de servicios públicos desarrollado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande ha logrado un nivel medio (53%) y bajo (32%), entendiéndose que esto no ha podido satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios, quienes ubican la gestión en un nivel medio (47%) y bajo (31%) por los servicios recibidos de esta entidad.

2. Sobre la planificación de servicios públicos desarrollado por la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se ha logrado determinar un nivel medio (63%) y bajo (24%) hecho que no se muestra enteramente en la percepción de satisfacción de los usuarios, calificado por ellos como medio (47%) y bajo (31%). Asimismo, desde el análisis de datos demográficos se tiene que el 66% de las mujeres que laboran en la municipalidad consideran que la planificación se encuentra en un nivel medio, mientras que un 57.90% de los varones que trabajan en este lugar consideran que se encuentra en este rango. Por otro lado, un 50% de los trabajadores mayores de 51 años considera que el nivel de planificación en la Municipalidad se encuentra en el nivel bajo; cifra que no es determinante porque la mayoría de los servidores de la Municipalidad de Castillo grande son jóvenes menores de 51 años.

3. En lo concerniente a la organización de los servicios públicos desarrollado por la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se logró determinar un nivel medio (53%) y alto (28%), resultados que difieren de la calificación otorgada por los usuarios quienes consideran que los servicios recibidos se encuentran en un nivel medio (47%) y bajo (31%). Si bien ambos sectores consideran un nivel medio parecido, en la opinión de los pobladores el servicio municipal también tiene un nivel bajo bastante notorio, mientras que para los trabajadores el nivel bajo es pequeño muy por debajo del nivel alto.

También se destaca que a nivel demográfico el 54% de mujeres que laboran en esta entidad señalan que la organización de la gestión de los servicios públicos se encuentra en un nivel medio y un 52.60% de varones indica que se encuentra en este nivel. Asimismo, un 60% de trabajadores con secundaria completa indican que la organización se encuentra en un nivel bajo y por último un 58.33% de servidores de entre 41 y 50 años de edad señalan que el nivel de organización en esta municipalidad se encuentra muy bajo.

4. La dirección de los servicios públicos que efectúa la Municipalidad de Castillo Grande ha logrado un nivel medio (57%) y alto (24%), calificaciones que no concuerdan con la percepción de los usuarios, quienes le otorgan un nivel medio (47%) y bajo (31%). Existiendo diferencias tanto en el nivel medio como en la calificación del nivel alto, porque para los usuarios hay un alto porcentaje de nivel bajo y mínimo sobre el nivel alto, en contraposición a lo que opinan los trabajadores de esta entidad.

   Sobre los datos demográficos el 58% de las mujeres que laboran en esta municipalidad señalan que la forma en que se vienen ejecutando los servicios públicos se encuentra en un nivel medio y un 52.60% de varones manifiesta que se está en ese nivel. También un 75% de las personas encuestadas mayores a 51 años y trabajadores de la municipalidad manifiestan que el nivel de ejecución de los servicios públicos se encuentra en un nivel bajo.

5. El control de los servicios públicos que realiza la Municipalidad Distrital de Castillo Grande ha alcanzado en la opinión de los servidores de esta entidad, un nivel medio de 64% y bajo de 19%, calificaciones que también difieren de las opiniones de los usuarios quienes califican como nivel medio un 47% y como bajo un 31% el otorgamiento de los servicios públicos que brinda esta entidad. Entendiéndose que el sistema de control desarrollado por la municipalidad no satisface las expectativas de la población.

   Asimismo, cabe indicar que el 66% de mujeres que trabajan en la entidad señalan que el sistema de control de la gestión de servicios públicos se encuentra en un nivel medio y un 60.50% de varones manifiestan lo mismo.

Por otro lado el 55% de los trabajadores encuestados con estudios de secundaria manifiestan que el control de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande tiene un nivel bajo; y el 63.80% de los servidores encuestados con estudios universitarios manifiestan que el control se encuentra en un nivel medio.

6. Finalmente cabe señalar que la mayor parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande está conformada por mujeres en un 57% y el 53% de todos los trabajadores tienen estudios universitarios, hecho que ha sido determinante en los resultados de la presente investigación.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Castillo Grande desarrollar periódica y permanentemente consultas a la población para conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción que tienen sobre los servicios que reciben, identificando en cuáles hay mayor necesidad, para que esta información permita realizar las correcciones e implementación de servicios requeridos.

2. Se recomienda fortalecer la gestión de planificación de los servicios públicos, en cuanto a gestionar un mayor presupuesto para las obras que necesita la población de Castillo Grande, asimismo considerar dentro de sus planes la atención inmediata de aquellos servicios que tengan que ver con salud, educación y seguridad que requieren ser atendidos con prioridad.

3. Se recomienda mejorar la organización de los servicios públicos a través de una reorganización del personal que permita una distribución equitativa y razonable del recurso humano en aras de buscar su mayor productividad, y que los cargos o puestos de trabajo que son ocupados por los ingresantes a las nuevas gestiones ediles no sean llenados por personas que no cumplen con el perfil requerido y sólo sean contratados para pagar favores políticos asumidos durante campañas electorales.

4. Se recomienda mejorar el proceso de dirección en lo que se refiere a la ejecución de los servicios públicos, sobre todo de aquellos en donde la población tiene mayores reclamos y se sienten insatisfechos por la forma como se conducen, los cuales están referidos a los servicios de agua y desagüe, construcción de un nuevo mercado, construcción y mantenimiento de las vías públicas, servicio de seguridad ciudadana, entre otros.

5. Se recomienda un sistema de control que prevea un mejor uso de los recursos del Estado a través de la Municipalidad de Castillo Grande, para evitar que se hagan gastos innecesarios y que se pueda utilizar óptimamente los recursos económicos y humanos, hecho que permitirá un mejor control del gasto de los pocos recursos con que cuenta la institución, demostrando que la municipalidad tiene capacidad de gasto y trabaja unida con su población atendiendo sus necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

AEVAL (2013). *Informe de Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos. Calidad y sostenibilidad de los servicios públicos*. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL). Portal de la Administración Electrónica. Gobierno de España

Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica* (Vol. 20): United Nations Publications

Atencia Tineo, J. V. (2016). El capital humano y su influencia en la gestión municipal de la provincia de Pachitea. [Tesis de titulación. Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1012

Ayllón, G. (2017). *La gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali – 2015*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Repositorio Institucional UNHV. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3393/TDr.D%2000043%20A94.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barreto, C. (2019). *Valoración de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Huánuco.* Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Repositorio institucional UNAS. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1484/CNBB_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016. [Tesis de titulación. Universidad Nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/1&isAllowed=y

Castillo, J. (2004). *Reingeniería y Gestión Municipal*. Tesis para optar el grado de maestro en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio institucional UNMSM https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/Castillo_mj.pdf?sequence=1

Cavero, C. (2019). *Calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital Caleta de Carquín, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2906

CEPLAN. (2018). CEPLAN y el Planeamiento Estratégico. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/ceplan-y-el-planeamiento-estrategico/

Cifuentes, A. (2018). P*restación de servicios municipales, aspectos administrativos y jurídicos.* Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Ciencias jurídicas y sociales de la Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuente/TESIS/2018/07/01/Cifuentes-Adriana.pdf

Congreso de la República (2022). *Reporte temático n.° 95/2021-2022.* FONCOMUN distribución de las transferencias y ejecución del Fondo de Compensación Municipal Período febrero 2022.

Cuellar, W. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín. (Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Disponible en repositorio.unjfsc.edu.pe/=1&isAllowed=y

Chiavenato I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración, 7a. edición: McGraw-Hill Interamericana.

Danos, J. E. (2008). *El régimen de los servicios públicos en la Constitución de 1993*. Themis.

Eslava, E. (2004). *Enfoque estratégico en la gestión del potencial humano.* Editorial Paidos. Barcelona. España. Recuperado de http://myslide.es/documents/gestion-talento-humanoorganizaciones-libro.html.

Eyzaguirre, N. (2006). *Metodología integrada para la planificación estratégica*. Ministerio de Educación. Oficina de Planificación Estratégica. Lima. Perú.

Fernández J. (2002*). Servicios públicos municipales*. México: INAP- UNAM.

García Sánchez, Isabel (2007), La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público, Nº 47, España, Instituto de Estudios Fiscales, pp. 37-64.

Grandez, A. (2022). Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín. Tesis para optar el grado de Maestro en la mención Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Gurtler, Bain & Shikiya (2000). *Glosario de Términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos.* Centro Regional Ecuménico de Asesoría y Servicio. Tapalqué 5868 – Buenos Aires – Argentina.

Gutiérrez, J. (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en el servicio de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu 2021*. (Tesis de maestría para optar al grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional Agraria de la Selva). Tingo María. Repositorio institucional UNAS. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2208/TS_JLGL_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández & Pérez (2012). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. Tesis de doctorado inédita de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Culiacán, México. Recuperado de http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. edición). México D.F.: McGraw-Hill.

ILPES - Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – Naciones Unidas (2010). Gestión de servicios públicos municipales. Consejo Regional de Planificación. CEPAL. Chile.

INEI (2020). *"Perú indicadores de Gestión Municipal 2020".* Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/

Jiménez, H. (2010) Gestión de intereses en la administración pública peruana. (Tesis para optar el título de maestro en Gerencia Publica Universidad Nacional de Ingeniería UNI)

Kotler, Phillip (2003). *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. Madrid: Pearson Educación.

Koontz, Weirich (2012). *Administración una perspectiva y empresarial.* Decimocuarta edición. Mc Graw Hill. México.

Ley N.ª 27972. Ley Orgánica de Municipalidades. Recuperado de https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf . Diario Oficial El Peruano.

López, A. (2018). L*a gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Tesis de maestría para optar el grado de maestro en Gestión Pública. Universidad Nacional Agraria de la Selva; Tingo María. Disponible en https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1321/ADLL_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López J. & Gadea A. (1995). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Macarlupú, E. (2021). E*l capital intelectual y la calidad de servicio en la municipalidad distrital Daniel Alomía Robles, Leoncio Prado, Huánuco.* (Tesis para optar el grado de maestro en ciencias económicas, mención gestión pública, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María).

Machaca, Q., & Mamani, R. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno). http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15076.

Mejía, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Compendium, vol. 21, núm. 40, 2018. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.

Meléndez, J. (2017). *Sistema de Gestión en la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Año 2016*. (Tesis para optar al grado de Magister en Gestión Pública). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3411/PGPDS%2000017%20M41.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman A. Berry L. y Zeithaml V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio.* Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. Revista de Filosofía y Psicología ISSN 0718-1361. Artículo de la Universidad de Tarapacá Arica-Chile. https://www.researchgate.net/publication/26506156_Rol_de_las_expectativas_en_el_juicio_de_satisfaccion_y_calidad_percibida_del_servicio

Pico, E: (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador.

Rivera S. (2015), Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis. (tesis maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco). https://repositorio.unheval.edu.pe/=1&isAllowed=y

Robbins y Coulter (2015). Administración décima edición. Pearson Educación, México, 2010

Rojas, J. E. (2015). Un modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. [Tesis de maestría. Universidad de Chile. Santiago de Chile]. Repositorio Institucional Uch. http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581

Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

Taboada, W (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018*. (Tesis para optar el grado de maestro en Gestión pública de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Repositorio institucional UNHEVAL https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5666/PGPDS00048M39.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zela, C. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019. {Tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública y Desarrollo Local en la Universidad Nacional del Altiplano}.

Anexos

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Interrogante General - ¿Existe influencia entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande? **Interrogantes Específicas** a. ¿La planificación de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande? b. ¿La **organización** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande? c. ¿La **dirección** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande? d. ¿El **control** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande?	**Objetivo General:** Determinar si existe influencia entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande **Objetivos específicos:** a. Determinar si **la planificación** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. b. Precisar si la **organización** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande c. Comprobar si la **dirección** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande d. Determinar de qué manera el **control** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	**Hipótesis general:** "Existe influencia entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande." **Hipótesis específicas:** a. La **planificación** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande b. La **organización** de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande c. La dirección de los servicios públicos influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande d. El **control** de los servicios públicos influye pen la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.	**Variable Independiente:** **Gestión de los servicios públicos** **Dimensiones:** Planificación Organización Dirección Control **Variable Dependiente:** **Satisfacción del usuario** **Dimensiones:** - Satisfacción con la limpieza pública y salubridad - Satisfacción con la seguridad Ciudadana - Satisfacción con las obras de Infraestructura.	**Tipo y nivel de investigación:** La investigación corresponde a un tipo de investigación Básica, de nivel descriptivo pre experimental. Diseño: No experimental, transversal. **Población:** La población está compuesta por los 5919 habitantes con mayoría de edad del distrito de Castillo Grande provincia de Leoncio Prado. **Muestra:** Para establecer la muestra se usará el muestreo probabilístico, que luego de aplicar la fórmula nos arrojó 135 moradores usuarios del distrito de Castillo Grande. **Técnicas de recolección de datos:** Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento será el cuestionario que se aplicarán a la muestra de pobladores con mayoría de edad del distrito de Castillo Grande. **Técnicas de procesamiento de datos:** Para el análisis y procesamiento de datos se usará el SPSS-V26 y el estadístico inferencial: H de Kruskall Wallis .

Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVAESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE.

Estimado señor (a), le agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es conocer su opinión e ideas sobre la labor que realiza en beneficio de los habitantes del distrito de Castillo Grande basadas en su experiencia como trabajador de esta entidad. Los resultados del cuestionario servirán para un trabajo de investigación netamente académico, por lo que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y responda marcando con una“X” aquella casilla que mejor concuerde con su percepción.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	**2**	**3**	**4**	**5**

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	Dimensión: Planificación					
01	Se planifica anticipadamente en la Municipalidad de Castillo Grande					
02	Las metas y objetivos que se establecen en la municipalidad para cumplir con la atención a los ciudadanos son claros:					
	Dimensión: Organización					
03	La distribución del personal para cubrir las necesidades de los habitantes de Castillo Grande es óptima					
04	El nivel de preparación laboral es excelente en la Municipalidad de Castillo Grande					
	Dimensión: Dirección					
05	La labor del alcalde como líder al frente de la municipalidad es buena					
06	La Municipalidad de Castillo Grande es eficiente resolviendo problemas					
07	Las habilidades y competencias son efectivas en la Municipalidad de Castillo Grande					

	Dimensión: Control					
08	La forma de evaluar su trabajo por parte de sus superiores es la más adecuada					
09	El cumplimiento con la rendición de cuentas a la población es adecuada					

Datos de control			
Sexo			
Masculino ( )	Femenino ( )		
Edad			
18 - 30 ( )	31 – 40 ( )	41-50 ( )	51 a más ( )
Nivel de estudios			
Primaria ( )	Secundaria ( )	Técnico ( )	Superior Universitaria ( )

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	: Cuestionario sobre la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande -Huánuco.
AUTORES	: José Daniel Gómez Del Águila. David Ancóbar Berrospi (2023)
OBJETIVO	: Recoger información sobre la opinión de la gestión de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.
UNIDADES DE ANALISIS	: Trabajadores nombrados y contratados que laboran en la municipalidad del distrito de Castillo Grande.
FORMA DE APLICACION	: De manera directa o personal
LUGAR DE APLICACION	: En la Municipalidad del distrito de Castillo Grande - zona urbana

Descripción del instrumento.

El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 09 interrogantes, distribuidas en las 04 dimensiones para recoger la opinión que tienen los trabajadores de la municipalidad del distrito de Castillo Grande acerca de la gestión de los servicios públicos municipales que brinda esta entidad.

Los elementos de la muestra otorgarán sus valores a cada una de las interrogantes planteadas en una escala de 5 puntos donde Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indiferente = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5.

Confiablidad.

El instrumento ha sido analizado con el estadístico de Alfa de Cronbach, para lograr un resultado que garantice que el instrumento es altamente confiable.

Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVAESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN GESTIÓNPÚBLICA

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE.

Estimado señor (a), le agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es conocer su opinión sobre los servicios públicos que recibe de la municipalidad de Castillo Grande. Los resultados del cuestionario servirán para un trabajo de investigación netamente académico, por lo que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y responda marcando con una“X” aquella casilla que mejor concuerde con su percepción.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	**2**	**3**	**4**	**5**

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	VARIABLE DE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	Dimensión: Satisfacción con la limpieza pública					
01	La municipalidad realiza una labor eficiente de recojo de la basura					
02	El cuidado del medio ambiente es adecuado para evitar la contaminación					
	Dimensión: Satisfacción con la seguridad ciudadana					
03	El serenazgo acude inmediatamente al llamado de auxilio de la población					
04	El combate contra la delincuencia que realiza la municipalidad es eficiente					
	Dimensión: Satisfacción con las obras de infraestructura					
05	Existe un adecuado servicio de agua potable y alcantarillado					
06	La gestión para crear un mercado de abastos es eficiente					
07	El estado y mantenimiento de las vías públicas son óptimas					
08	La municipalidad cumple eficientemente el mantenimiento y/o construcción de parques y jardines					

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	: Cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande -Huánuco.
AUTORES	: José Daniel Gómez Del Águila. David Ancóbar Berrospi (2023)
OBJETIVO	: Recoger información sobre la percepción de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Castillo Grande - Huánuco.
UNIDADES DE ANALISIS	: Personas naturales mayores de 18 años que habitan en el distrito de Castillo Grande.
FORMA DE APLICACION	: De manera directa o personal
LUGAR DE APLICACION	: En el distrito de Castillo Grande zona urbana

Descripción del instrumento.

El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 08 interrogantes, distribuidas en las 03 dimensiones para recoger la percepción que tienen los moradores del distrito de Castillo Grande acerca de los servicios públicos municipales que reciben de esta municipalidad.

Los elementos de la muestra otorgarán sus valores a cada una de las interrogantes planteadas en una escala de 5 puntos donde Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indiferente = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5.

Confiablidad.

El instrumento será analizado previamente con el estadístico de Alfa de Cronbach, para lograr un resultado que garantice que el instrumento es altamente confiable.

ANEXO 4 FICHAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : Mag. Kenet Aguilar Guizado
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Finanzas públicas

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		x			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		x			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																	x				
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			x		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		x			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			x		
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																			x		
																					PUNTAJE PROMEDIO	91%

OPINION GLOBAL:
El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
45611542	**954833956**	**Kenet.aguilar@gmail.com**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : Dr. Víctor Chacón López
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Gestión Empresarial – Doctor en Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		x			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		x			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																	x				
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																	x				
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			x		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		x			
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		x			
																					PUNTAJE PROMEDIO	89%

OPINION GLOBAL:
El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.
Si aplica

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
17808757	**900291271**	**vichalo2007@hotmail.com**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
NOMBRE DEL EXPERTO : David Ancóbar Berrospi
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Gestión Empresarial

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	x				
2	Los ítems ayudan a describir conductas																	x				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		x			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		x			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			x		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			x		
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																				x	
																					PUNTAJE PROMEDIO	91%

OPINION GLOBAL:
El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.
Si aplica

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
23001412	**962645628**	**davidancobar@hotmail.com**

Anexo 5

Base de datos de la encuesta (88) a trabajadores de Municipalidad Distrital Castillo Grande

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10S	P11E	P12NE
2	3	1	4	1	2	4	2	3	M	E1	NE3
2	2	1	4	1	2	3	2	4	F	E2	NE2
2	2	3	3	2	1	3	2	2	F	E1	NE2
4	4	3	4	3	4	4	3	4	F	E1	NE4
4	4	3	4	3	3	4	3	4	M	E1	NE1
4	4	3	4	3	3	4	3	4	F	E2	NE4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	M	E3	NE2
4	4	4	4	3	3	4	3	2	F	E2	NE2
3	3	4	4	3	2	4	3	2	F	E2	NE4
3	3	1	4	3	2	5	4	3	M	E1	NE3
3	3	1	3	3	3	4	3	4	F	E2	NE3
4	4	4	4	3	5	5	4	4	F	E1	NE2
4	4	3	4	4	4	4	4	3	M	E3	NE4
4	4	3	5	5	4	4	3	4	F	E1	NE4
3	3	3	3	2	2	4	2	2	M	E2	NE4
5	4	3	5	4	4	4	3	4	M	E3	NE1
4	5	4	4	4	3	4	4	3	F	E2	NE4
5	5	4	4	4	4	3	3	3	F	E1	NE4
4	5	4	4	4	3	4	4	4	M	E1	NE3
4	3	4	5	3	4	4	4	4	M	E3	NE4
5	5	4	5	3	4	5	4	5	F	E2	NE4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	F	E4	NE2
3	2	2	3	3	1	3	2	3	F	E2	NE4
4	3	3	4	5	4	3	3	3	F	E1	NE4
3	3	2	3	3	2	3	2	4	M	E1	NE3
3	3	2	4	3	2	3	2	4	M	E3	NE2
4	3	4	5	4	4	4	3	3	M	E2	NE4
3	3	2	4	3	3	4	2	2	M	E4	NE3
4	3	4	3	4	3	4	4	3	M	E1	NE2
2	2	2	3	3	2	4	3	3	F	E1	NE4
2	2	1	2	2	2	3	1	2	F	E1	NE4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	F	E3	NE2
4	4	3	5	5	4	5	3	4	F	E2	NE4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	M	E1	NE4
2	2	1	3	3	2	2	2	1	F	E3	NE2
2	2	1	4	3	3	3	1	2	M	E2	NE4
2	2	3	4	4	3	4	3	1	F	E2	NE1
3	3	3	5	4	4	5	4	5	M	E1	NE4
3	4	3	4	3	3	4	4	3	F	E3	NE4
2	3	4	4	2	4	4	3	4	F	E2	NE2
3	2	2	3	3	2	3	2	1	F	E2	NE2
3	4	2	4	4	3	4	5	4	M	E1	NE2

3	3	2	4	2	2	3	2	3	M	E1	NE3
4	4	3	5	4	3	5	5	4	F	E1	NE3
4	4	3	5	4	5	5	3	4	F	E1	NE4
4	5	4	5	5	4	4	3	3	F	E2	NE4
3	3	1	2	2	2	3	2	1	F	E1	NE4
3	3	2	4	3	3	3	2	1	F	E2	NE2
3	4	3	4	3	3	4	4	4	M	E1	NE2
2	2	3	3	3	3	3	2	2	M	E3	NE3
3	2	2	3	2	2	2	2	2	F	E2	NE4
2	3	2	4	3	2	3	2	1	F	E2	NE4
5	5	4	5	4	4	4	4	4	F	E1	NE4
2	3	2	3	2	2	2	2	2	M	E3	NE1
2	3	2	4	2	2	4	2	1	F	E2	NE4
3	3	4	5	4	3	4	5	3	M	E1	NE3
2	3	2	2	3	3	3	2	1	M	E1	NE3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	M	E1	NE4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	M	E2	NE4
5	5	4	4	4	4	4	4	3	M	E4	NE2
3	4	3	4	2	3	4	1	2	F	E1	NE4
3	4	2	3	3	3	3	2	3	F	E1	NE4
3	4	3	5	4	4	4	4	2	F	E2	NE3
3	2	2	3	2	2	2	2	2	M	E1	NE3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	M	E3	NE4
3	4	2	4	3	2	5	4	4	F	E2	NE2
4	5	3	5	3	3	5	5	5	F	E1	NE4
3	3	2	3	2	1	2	2	2	M	E3	NE4
4	5	3	5	5	4	5	5	5	F	E1	NE4
4	4	3	5	4	3	4	4	3	M	E4	NE4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	F	E1	NE4
4	4	3	4	3	3	4	4	4	M	E1	NE4
4	4	4	5	3	3	4	3	3	M	E2	NE4
2	2	2	2	2	2	2	1	1	M	E2	NE2
3	2	2	3	3	2	3	2	2	F	E1	NE4
3	4	2	5	3	4	4	3	4	M	E2	NE4
4	3	2	4	4	2	3	3	2	F	E1	NE4
3	3	2	3	2	2	3	2	1	F	E2	NE4
3	4	2	3	3	2	4	4	4	M	E1	NE3
2	3	1	2	2	2	3	1	2	F	E1	NE3
3	3	2	2	2	2	3	2	2	F	E2	NE4
2	3	2	3	2	2	2	2	1	F	E2	NE4
4	3	2	5	4	4	4	3	2	F	E1	NE4
4	3	4	4	4	5	4	5	4	M	E2	NE3
4	3	2	3	2	2	3	2	3	F	E1	NE3
3	2	1	2	3	2	2	1	2	F	E1	NE4
3	2	1	3	2	2	3	2	1	M	E1	NE2
2	2	1	2	2	2	2	1	2	F	E1	NE2

Base de datos de la encuesta (135) a pobladores de Castillo Grande

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	2	2	3	1	2	2	2
3	3	2	3	3	2	2	3
3	3	2	2	1	1	1	2
4	4	4	4	1	1	1	2
1	1	1	2	2	2	1	2
1	1	1	2	1	1	1	3
2	2	1	3	3	2	2	3
1	2	2	3	2	1	1	2
2	3	2	4	1	1	3	3
1	2	2	4	1	1	3	3
2	2	1	2	1	1	3	3
2	3	1	2	1	1	3	3
2	3	2	2	2	1	2	3
3	3	3	3	3	2	4	4
2	3	2	3	2	1	3	3
3	4	4	3	3	1	3	4
3	3	2	3	2	2	1	4
3	3	3	4	4	2	3	3
2	1	2	2	1	1	2	3
2	1	1	2	1	1	2	3
3	3	2	2	2	1	1	3
3	4	4	3	3	1	4	4
3	4	3	3	2	1	3	4
4	4	3	3	1	1	3	3
4	4	4	4	4	1	3	4
4	4	3	4	3	2	2	4
3	3	4	4	3	2	2	3
2	3	4	4	2	2	1	3
4	4	2	2	1	1	1	2
3	3	2	2	2	1	2	3
3	4	2	2	1	1	3	4
3	3	3	3	2	1	1	3
3	3	3	3	2	1	3	3
3	3	4	3	2	1	2	3
4	4	4	4	3	1	2	4
2	2	2	2	1	1	1	2
2	2	2	3	1	1	2	3
3	3	3	3	2	1	2	3
1	2	1	2	1	1	2	2
1	1	1	2	1	1	1	2
1	2	2	2	1	1	2	2
4	4	4	3	2	1	2	4
3	3	3	3	2	1	3	3

3	4	3	3	3	2	2	4
3	3	3	3	2	2	3	3
4	4	3	4	2	2	2	4
4	4	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	3	2	4	4
4	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	1	2	2
1	2	2	3	2	1	2	2
3	3	2	3	1	1	2	3
3	4	1	2	2	1	3	3
3	4	3	3	1	1	2	3
3	3	3	3	1	1	2	3
3	3	4	4	3	1	4	4
4	4	4	4	4	2	4	4
4	4	3	3	3	2	4	3
3	3	3	3	1	1	1	3
3	3	2	2	1	1	2	2
4	4	2	2	2	1	2	3
4	4	4	4	4	2	4	4
4	3	4	4	3	2	3	3
3	3	4	4	3	1	3	4
2	3	3	3	3	2	3	3
3	2	1	3	2	1	2	3
3	1	1	2	1	1	1	2
4	4	5	5	4	2	4	4
2	2	2	2	1	1	1	2
4	3	3	3	2	1	1	2
4	3	3	3	3	1	3	3
3	4	3	3	2	1	4	4
3	3	4	4	3	1	3	4
4	3	4	4	3	2	2	3
4	3	3	3	3	2	4	4
4	4	4	3	2	1	2	3
4	4	4	4	3	2	4	4
4	4	3	3	1	1	2	3
4	4	3	4	2	1	3	4
3	3	4	3	3	1	2	3
3	3	4	4	2	1	3	3
4	4	4	4	3	1	2	4
1	2	2	2	1	1	1	2
1	1	1	2	1	1	2	2
1	1	2	3	1	1	2	3
4	4	4	5	3	2	4	4
4	4	3	3	2	2	3	3
4	4	3	3	3	2	4	4
4	3	3	3	1	1	3	3

4	3	3	3	2	1	3	3
3	3	4	3	2	1	3	3
3	3	3	3	3	1	2	3
4	4	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	3	1	3	4
4	3	4	4	2	2	3	3
4	4	4	4	3	2	4	4
2	3	2	2	1	1	1	2
4	4	2	3	2	1	3	3
3	3	3	3	3	1	3	3
3	3	3	3	2	1	3	3
2	3	2	3	1	1	2	2
3	3	3	3	1	1	3	3
1	1	2	2	1	1	1	3
2	2	2	2	1	1	2	2
3	3	3	3	2	1	2	3
3	3	4	4	3	2	4	4
3	2	2	2	1	1	1	2
3	2	2	3	1	1	2	2
4	4	3	3	2	1	4	4
2	3	4	4	2	1	4	4
3	1	2	2	1	1	3	3
4	3	2	3	2	1	3	3
3	3	2	2	1	1	2	2
1	1	2	2	1	1	1	2
4	4	3	3	2	1	2	3
4	4	4	3	2	1	4	4
4	3	4	3	3	1	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	2	3	2	2	3	3
2	2	1	2	1	1	2	3
2	2	2	2	1	1	2	2
1	2	2	3	1	1	1	2
2	3	1	3	1	1	2	2
3	3	3	3	1	1	2	3
4	4	4	5	3	1	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3
4	3	4	4	3	1	4	4
2	1	2	2	1	2	2	2
3	3	3	3	2	1	3	3
4	4	4	5	3	1	4	4
1	2	2	2	1	1	2	2
3	3	2	3	1	1	2	3
4	4	4	4	3	2	4	4
2	2	2	2	1	1	1	2
2	3	1	3	1	1	2	3