

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**

TESIS

Servicios municipales y satisfacción ciudadana en la población de la  
Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado  
en Administración

Autor : Bachiller SOTO EGOAVIL EDSON JOEL  
Bachiller TUPIÑO VICENTE YESICA  
CLARA

Asesor : Mg. Vasquez Ramirez Michael Raiser

Código Orcid : 0000-0001-6557-6260

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 07.07.2023 al 06.07.2024

Huancayo – Perú

2024

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Servicios municipales y satisfacción ciudadana en la población de la Municipalidad del  
Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller SOTO EGOAVIL EDSON JOEL

Bachiller TUPIÑO VICENTE YESICA CLARA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

Huancayo,... De..... del 2024

**ASESOR:**

Mg. Vasquez Ramirez Michael Raiser

**DEDICATORIA:**

A mis padres quienes me brindan todo su amor, apoyo y comprensión.

A mis docentes por sus enseñanzas y permitirme lograr mis objetivos profesionales.

A mis colegas por su guía.

Edson & Yesica

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los ciudadanos de la  
municipalidad del Centro Poblado de Unión  
Capiri, Satipo por su participación valiosa  
contribuyeron en la recolección de datos, y a  
todas aquellas personas que contribuyeron de  
manera interesada en el desarrollo de  
Investigación.

Edson & Yesica

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0470 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**SERVICIOS MUNICIPALES Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA POBLACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE UNIÓN CAPIRI, SATIPO 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. SOTO EGOAVIL EDSON JOEL**  
**Bach. TUPIÑO VICENTE YESICA CLARA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER**

Fue analizado con fecha **28/10/2024**; con **127 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de octubre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
ASESOR: .....	iii
DEDICATORIA: .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática .....	18
1.2.-Delimitación del Problema .....	22
1.2.1.-Delimitación Espacial .....	22
1.2.2.-Delimitación Temporal .....	22
1.2.3.-Delimitación Conceptual.....	22
1.3.-Formulación del Problema.....	23
1.3.1.-Problema General.....	23
1.3.2.-Problemas Específicos .....	23
1.4.-Justificación .....	23
1.4.1.-Social.....	23

1.4.2.-Teórica.....	24
1.4.3.-Metodológica.....	24
1.5.-Objetivos.....	24
1.5.1.-Objetivo General.....	24
1.5.2.-Objetivos Específicos.....	24
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1.-Antecedentes.....	25
2.1.1.-Antecedentes nacionales.....	25
2.1.2.-Antecedentes Internacionales.....	28
2.2.-Bases Teóricas o Científicas.....	32
2.2.1.-Variable Servicios Municipales.....	32
2.2.1.1.-Definiciones de Servicios Municipales.....	32
2.2.1.2.-Dimensiones de Servicios Municipales.....	33
2.2.1.3.-Características de Servicios Municipales.....	35
2.2.1.4.-Tipos de Servicios Municipales.....	35
2.2.1.5.-Teorías de Servicios Municipales.....	36
2.2.2.-Variable Satisfacción Ciudadana.....	38
2.2.2.1.-Definición de Satisfacción Ciudadana.....	38
2.2.2.2.-Dimensiones de Satisfacción Ciudadana.....	39
2.2.2.3.-Niveles de Satisfacción Ciudadana.....	40
2.2.2.4.-Teorías de Satisfacción Ciudadana.....	41
2.3.-Marco Conceptual.....	43
2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables.....	43
2.3.2.-Marco Conceptual de las Dimensiones.....	44



CAPÍTULO III.....	46
HIPÓTESIS.....	46
3.1.-Hipótesis General.....	46
3.2.-Hipótesis Específicas .....	46
3.3.-Variables .....	47
3.3.1.-Definición Conceptual .....	47
3.3.2.-Operacionalización.....	47
IV.-METODOLOGÍA .....	49
4.1.-Método de Investigación.....	49
4.1.1.-Método universal.....	49
4.1.2.-Método general.....	49
4.1.3.-Método Específico .....	49
4.2.-Tipo de Investigación.....	50
4.3.-Nivel de Investigación .....	50
4.4.-Diseño de la Investigación .....	50
4.5.- Población y Muestra .....	51
4.5.1.-Población.....	51
4.5.2.-Muestra.....	51
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	52
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....	52
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos .....	53
4.7.-Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	53
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....	55
CAPÍTULO V.....	56
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	56

5.1.-Descripción de Resultados.....	56
5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Servicios Municipales.....	56
5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Satisfacción Ciudadana.....	61
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	66
5.2.1.- Servicios municipales y satisfacción ciudadana en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023 .....	66
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	76
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS .....	100
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	101
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	102
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	103
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	104
Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....	106
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....	107
Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos .....	111
Anexo 8: Consentimiento Informado.....	124
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento.....	125

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. <i>Servicios Municipales en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	56
Tabla 2. <i>Calidad de Vida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	58
Tabla 3. <i>Administración Pública en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	59
Tabla 4. <i>Gasto de Inversión en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	60
Tabla 5. <i>Satisfacción Ciudadana en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	61
Tabla 6. <i>Calidad Percibida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	63
Tabla 7. <i>Expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	64
Tabla 8. <i>Atención de requerimiento en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	65
Tabla 9. <i>Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis General</i> .....	66
Tabla 10. <i>Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno</i> .....	69
Tabla 11. <i>Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Dos</i> .....	71

Tabla 12. <i>Correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis Especifica</i>	
<i>Tres</i> .....	73

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1. <i>Servicios Municipales en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	57
Figura 2. <i>Calidad de Vida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	58
Figura 3. <i>Administración Pública en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	59
Figura 4. <i>Gasto de Inversión en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	60
Figura 5. <i>Satisfacción Ciudadana en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	62
Figura 6. <i>Calidad Percibida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	63
Figura 7. <i>Expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	64
Figura 8. <i>Atención de requerimiento en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023</i> .....	65

## RESUMEN

El presente estudio se basó en una problemática que aqueja a las municipalidades debido a la falta innovación de prestación de servicios municipales, ya que en los últimos años no se ha logrado satisfacer a los ciudadanos; siendo su problema ¿Cuál es la relación entre los servicios municipales y satisfacción ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023?; su objetivo fue determinar la relación que existe entre los servicios municipales y satisfacción ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023; se aplicó el método científico, hipotético deductivo, estadístico, histórico y comparativo, se utilizó una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental transversal; se aplicó un cuestionario a una muestra de 278 ciudadanos; además se determinó que existe una relación significativa con correlación moderada de  $\tau=0.665$  y significativa de 0.01 entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana con  $p\text{-valor} = 0.000$  y un  $\alpha = 0.01$ , en la estadística descriptiva se encontró que un 42,4% está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales, y el 36,7% está de acuerdo sobre el logro de la satisfacción ciudadana; se recomienda a la municipalidad mantener y mejorar la prestación de servicios municipales e implementar estrategias para lograr una buena la calidad de vida, una eficiente administración pública y un adecuado gasto de inversión que conlleve a satisfacer a los ciudadanos logrando cumplir con la calidad, expectativas y atendiendo los requerimientos de la población.

Palabras Claves: Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana

## ABSTRACT

The present study was based on a problem that afflicts municipalities due to the lack of innovation in the provision of municipal services, since in recent years it has not been possible to satisfy citizens; Your problem being: What is the relationship between municipal services and citizen satisfaction in the Population of the Municipality of the Unión Capiri Population Center, Satipo 2023?; Its objective was to determine the relationship that exists between municipal services and citizen satisfaction in the Population of the Municipality of the Unión Capiri Population Center, Satipo 2023; The scientific, hypothetical, deductive, statistical, historical and comparative method was applied, a basic type of research, correlational level and cross-sectional non-experimental design was used; A questionnaire was applied to a sample of 278 citizens; In addition, it was determined that there is a significant relationship with a moderate correlation of  $\tau = 0.665$  and a significant correlation of 0.01 between municipal services and citizen satisfaction with  $p\text{-value} = 0.000$  and  $\alpha = 0.01$ , in the descriptive statistics it was found that a 42.4 % agree how municipal services are provided, and 36.7% agree about achieving citizen satisfaction; It is recommended that the municipality maintain and improve the provision of municipal services and implement strategies to achieve a good quality of life, efficient public administration and adequate investment spending that leads to satisfying citizens by achieving quality, expectations and meeting the requirements of the population.

Keywords: Municipal Services and Citizen Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se centra en el estudio de las principales variables los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana, a su vez por la importancia del estudio en la recopilación de información actual y por la trascendencia y aporte que da en el campo de la Administración, por ello se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023. la metodología está planteada bajo el uso del método científico, método hipotético deductivo y el histórico comparativo y estadístico, es así que para su desarrollo se dividió en capítulos que ayude en su mejor comprensión.

CAPITULO I, en su desarrollo se buscó describir la problemática a nivel internacional, nacional y local que permite fundamentar su estudio, a su vez se delimito el tema de estudio, como también la justificación del porqué de su desarrollo, concluyendo en la determinación de los problemas y objetivos tanto generales y específicos.

CAPITULO II, en su desarrollo se buscó describir los principales antecedentes a nivel nacional e internacional, como también las principales bases teóricas que dan soporte a nuestro estudio, finalizando en la construcción de las principales definiciones conceptuales.

CAPITULO III, en su desarrollo se planteó las hipótesis de estudio que concluyo en la estructuración de la matriz de Operacionalización que permitió delimitar las dimensiones e indicadores de estudio.

CAPITULO IV, en su desarrollo se planteó todo lo referente a la metodología de estudio, dividido en los métodos a utilizar, definir el tipo, el nivel, el diseño de la investigación, como también establecer la población y la muestra para finalmente plantear la técnica y el instrumento de estudio con todo el proceso de recolección de información y el realce la importancia de la ética en la investigación.



CAPITULO V a través de tablas y figuras, además de la utilización del estadístico tau b de Kendall se logró describir los resultados y el contraste de la hipótesis.

Complementando a ello se termina con la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, estos con la aplicación de una sinergia aran exitoso el desarrollo de la tesis Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

Las Autoras

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.-Descripción de la Realidad Problemática**

Los servicios municipales se pueden entender como aquellos servicios que están orientados al ciudadano, asegurando la accesibilidad de los mismos, gestionando estándares de calidad, además cuya finalidad de estos servicios debe ser el cumplimiento de resultados de calidad y resolver las necesidades de la población (Gaviria & Delgado, 2020). Lo que indica que los servicios municipales son actividades que son manejados con una gestión de calidad y orientados a la satisfacción del ciudadano.

La satisfacción ciudadana se refiere al resultado de prestar servicios de buena calidad, asimismo, este resultado depende de las expectativas, reclamos, y lealtad que puede tener el ciudadano (Gutierrez, 2022). Entonces, la satisfacción ciudadana es el efecto de una excelente prestación de servicios por parte de las entidades públicas, esta satisfacción responde a todas las expectativas y requerimientos del ciudadano para el goce de un bienestar pleno.

A nivel internacional, en un estudio realizado acerca del Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad por Shupingahua et al. (2022) mencionan que,

la población de Buenos Aires no ha recibido asistencia por parte del gobierno debido a las fallas del mecanismo de servicios municipales, por otro lado se vio que las plataformas del Estado son deficientes y muy complicadas para los ciudadanos, estas fallas se deben a las limitaciones de la infraestructura nacional y a la mala gestión de abastecimiento de electricidad y conexión que afectan la gestión pública. Sin embargo, el e-gobierno de Venezuela depende de los ciudadanos debido a ello ha generado burocracia, y un bajo nivel de satisfacción en los usuarios por una gestión deficiente de abastecimiento de los servicios electrónicos y a la falta de capacidad de respuesta y seguridad del servicio las cuales no son efectivas, lo que provoca en los ciudadanos que no reciban el servicio adecuado, todo ello retrasa los trámites y solicitudes del servicio de electricidad por ello existe un nivel de satisfacción bajo. Por otro lado, en Perú el tema de gobernanza ha tenido un impacto positivo que ha permitido la sustentabilidad de las acciones y decisiones en el ámbito de gobierno digital; sin embargo, no todos los gobiernos regionales y locales han implementado el servicio digital y del abastecimiento de electricidad, lo cual no han logrado satisfacer a la población, un claro ejemplo es la Municipalidad de Magdalena que aún no ha implementado por completo el servicio de tecnología e información, esto ha generado que los trámites tarden mucho tiempo, también ha generado dificultades en la población debido al desconocimiento de los sistemas de trámites por ello algunos usuarios prefieren realizar los trámites de modo personal.

A nivel internacional, en un estudio realizado acerca del servicio brindado por la municipalidad de Pastaza ubicado en el país de Ecuador, según Gómez (2022) la proporción más baja de ciudadanos encuestados completamente insatisfechos fue del 14,10%, la más alta fue de 41,25% de insatisfechos, los satisfechos fueron de 26.63% y los muy satisfechos fue de 18.02%. Las autoridades o funcionarios municipales brindan servicios públicos regulares, ya que existen algunos inconvenientes al momento de brindar servicios a los usuarios. Por

ello, dichos servicios de funcionarios públicos municipales son clasificados malos e inadecuados que satisfactorios. Al mismo tiempo, los procesos administrativos y comerciales son regulares, ya que aún existen fallas al momento de atender al usuario en los procesos como patentes municipales, solicitudes de aprobación de permisos de actividad pública, permisos de construcción de inmuebles, mantenimiento de espacios públicos, provisión de agua potable y actividades adicionales bajo jurisdicción del municipio

Entonces, se evidencia que la ciudadanía no está tan satisfecha con los servicios de la municipalidad de Ecuador, principalmente por los procesos administrativos y operativos que se calificaron como regulares. Desde este panorama, se resalta que una mala prestación de servicios por parte de las autoridades se convierte en un gran problema que conlleva a la insatisfacción ciudadana. Por ello es importante que las autoridades gestionen bien sus servicios para cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

A nivel nacional, Castillo et al. (2020) mencionan que según el INEI, el Perú cuenta con 1.643 municipios que esencialmente se enfocan en la gestión directa y autónoma de recursos para implementar nuevas políticas y servicios en los sectores de vivienda, turismo, salud y medio ambiente, por estar más cerca de la población. Pero también hay algunas deficiencias, especialmente en las zonas más remotas, donde hay menos fondos presupuestarios y el personal carece de formación en gestión pública, lo que ha provocado el descontento entre los residentes.

Si bien las municipalidades tienen como principal objetivo lograr la satisfacción de todos los ciudadanos, al parecer no se estaría cumpliendo en su totalidad por el hecho de que existen deficiencias en la gestión de servicios principalmente de las municipalidades que se ubican en lugares más alejados.

Además, en una investigación sobre la satisfacción ciudadana por Gaviria y Delgado (2020), mencionan que se ha observado que la institución estatal tiene serios problemas con

los servicios públicos que brindan las diversas instituciones administrativas, lo que incide significativamente en la insatisfacción de los usuarios, y a pesar de los esfuerzos invertidos, aún existe desconfianza en la solución de los problemas. Problemas, especialmente con servicios como limpieza y embellecimiento público, tráfico y seguridad vial, mercados y mercados, que han resultado en una baja participación.

De lo mencionado, se evidencia la problemática relacionada a una mala prestación de servicios municipales que consecuentemente origina una insatisfacción de los ciudadanos. Esta insatisfacción también hace que la ciudadanía pierda la confianza en sus representantes políticos, lo que podría conducir a un descontento social y que termine en actos de protesta.

A nivel regional, en una investigación realizada en una municipalidad de la región Junín, se encuestó a un grupo de ciudadanos sobre su satisfacción en relación a la calidad de servicios que brinda la municipalidad y “el 47,5% señalan la alternativa casi nunca, el 23,8% indican la alternativa nunca, el 17,5% optan por la alternativa algunas veces, el 11.3% indican la alternativa casi siempre” (Espinal, 2022, p. 45). De la misma forma, los servicios municipales en nuestra región están siendo calificados como deficientes por tanto es importante que todos los funcionarios gestionen con calidad sus servicios municipales con el fin de garantizar la satisfacción ciudadana.

De la misma manera, al ver la problemática que se encuentra, enfocamos el problema en la búsqueda de la relación entre variables servicios municipales y satisfacción ciudadana que se realizará en la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, siendo los involucrados la población circunscrita dentro de su ámbito territorial.

Algunas de las posibles causas por la cual no se está brindando un buen servicio municipal se deberían al hecho de que existe una incapacidad de comprender las necesidades, expectativas y preocupaciones de los ciudadanos. Además, la ineficiencia del personal de atención sobre todo por la lentitud en responder las inquietudes de los ciudadanos. También,

la ausencia de inteligencia emocional, esto implica la falta de empatía de los gestores municipales puesto que la mayoría de ellos solo busca el lucro personal y no velar por el bienestar social.

Por tanto, se genera insatisfacción por parte de los ciudadanos, se presenta dificultades en el desarrollo económico de la localidad, asimismo, puede conducir a una mala imagen institucional de la municipalidad. Además, si el descontento social se agrava puede originarse protestas que en los peores casos acaban en violencia.

Por lo expuesto, se puede observar que es importante que las municipalidades gestionen con calidad sus servicios, presenten sus servicios con responsabilidad ya que de esta manera podrán velar por la satisfacción ciudadana, respondiendo oportunamente a sus requisitos, satisfaciendo aspectos como la salud, educación, acceso a agua potable, vivienda, y en general promover el desarrollo tanto social, ambiental y económico.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### ***1.2.1.-Delimitación Espacial***

El presente estudio se realizó en la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, siendo los involucrados del estudio la población circunscrita dentro de su ámbito territorial.

### ***1.2.2.-Delimitación Temporal***

El presente estudio se realizó durante el año 2023; sin embargo, la recolección de información estará trazado en los últimos cinco años.

### ***1.2.3.-Delimitación Conceptual***

El estudio estuvo supeditada a la disponibilidad de información de las variables Servicios municipales y satisfacción ciudadana.

### **1.3.-Formulación del Problema**

#### ***1.3.1.-Problema General***

P.G.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?

#### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

P.E.1.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?

P.E.2.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y las expectativas en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?

P.E.3.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?

### **1.4.-Justificación**

#### ***1.4.1.-Social***

El presente estudio está enfocado en proponer recomendaciones para que la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, pueda brindar un mejor servicio y generar una satisfacción en los ciudadanos, puesto que su rol conlleva a una gran responsabilidad en cuanto al desarrollo de la población por intermedio del acceso servicios gestionados con calidad.

#### ***1.4.2.-Teórica***

El trabajo realizado se centra en la evaluación de bases teóricas que se obtienen de las dos variables de la presente investigación, también de la descripción de la relación que existen entre ellas, apoyados por las teorías de fuentes confiables.

#### ***1.4.3.-Metodológica***

La presente investigación, podrá desarrollarse desde una propuesta metodológica, asimismo, del diseño de un instrumento que ayude en la medición de las variables propuestas y cumpla con la recopilación de información. Los resultados dejarán un precedente para investigaciones futuras.

### **1.5.-Objetivos**

#### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.- Determinar la relación que existe entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

#### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

O.E.1.- Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

O.E.2.- Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

O.E.3.- Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes

##### 2.1.1.-Antecedentes nacionales

Gonzales (2019) para optar el grado académico de Maestro en Administración Pública y Gobierno realizó un trabajo titulado “*Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú*”, Universidad Nacional del Centro del Perú, tuvo como objetivo general determinar de qué manera los servicios municipales se relacionan con la satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú, en la investigación se aplicó el métodos de inductivo, deductivo, analítico y sintético, se utilizó el cuestionario como instrumento, fue aplicada a una muestra de 370 ciudadanos. Se concluye que:

- (1) Los servicios municipales están relacionadas de manera significativa con la satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú, a un nivel de significancia de 0,01 bilateral, es decir el valor percibido por el ciudadano ha superado sus expectativas, entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana. El valor percibido por el ciudadano ha superado sus expectativas, entre el servicio del agua potable y alcantarillado y la satisfacción ciudadana; entre el servicio del área de

recaudación y la satisfacción ciudadana; entre el servicio del registro civil y la satisfacción ciudadana; entre el servicio de seguridad ciudadana y la satisfacción ciudadana; y entre el servicio de limpieza pública y la satisfacción ciudadana. (p. 107)

Arriola (2023) para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, realizó un trabajo titulado *“Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”*, Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022, se usó una investigación aplicada de tipo correlacional no experimental, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 384 habitantes. Se concluyó que:

(1) Existe una relación significativa, positiva y con intensidad considerable, entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana, en el año 2022. Dicha intensidad obtenida fue de  $Rho = 0.623$ , si la Municipalidad ofrece un servicio de calidad adecuado, la satisfacción del usuario incrementa, lo que permite reafirmar la elección de la hipótesis alterna. La Capacidad de respuesta muestra una relación de intensidad MEDIA, significativa, con la satisfacción del usuario, representado por el coeficiente de correlación de Spearman de  $Rho = 0.464$ , los usuarios buscan encontrar un servicio disponible cuando se necesite, rapidez en la absolución de problemas, así como espacios seguros, habitables y en condiciones sanitarias correctas. (pp. 54-55)

Aragón (2021) para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, realizó un trabajo titulado *“La Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021”*, Universidad Alas Peruanas, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de

Camaná, Periodo 2021, la investigación fue de nivel correlacional, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 100 usuarios. Se concluye que:

(1) A través del Chi cuadrado un resultado de  $X^2 = 111.960$ ,  $gl = 4$ ,  $p=0,00$ , se determinó una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción; es decir, a más calidad de servicio mayor satisfacción tendrán los usuarios. A través del Chi cuadrado un resultado de  $X^2 = 101.302$ ,  $gl = 4$ ,  $p=0,00$ , se determinó una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción; es decir, a más capacidad de respuesta tenga el servicio, mayor satisfacción tendrán los usuarios. (p. 87)

Lujan (2020) para optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública, realizó un trabajo titulado “*Gestión de Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario Externo en las Agencias Municipales de ATE*”, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en las Agencias Municipales de Ate, la investigación fue de tipo aplicada de diseño Correlacional, como instrumento se utilizó la observación y el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 45 colaboradores públicos y 108 usuarios. De los resultados, el investigador concluyó que:

(1) La relación existente entre la Gestión de la Calidad de Servicio con la Satisfacción del usuario externo en las Agencias Municipales de ATE, 2017 es directa, alta y estadísticamente significativa (Sig. ,000,  $p < 0.01$ ;  $\rho = ,813$ ). Por lo tanto, a medida que la Gestión de la Calidad de Servicio aumenta, la Satisfacción del usuario externo aumenta proporcionalmente, significa que los factores señalados influyen en el comportamiento de ésta relación en la población de la que proviene la muestra. (p. 76)

Collantes (2021) para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, realizó un trabajo titulado “*Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios*

*en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María*”, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como objetivo general determinar la forma en que la Calidad de los Servicios Públicos influye en la satisfacción de los usuarios en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María, la investigación fue de nivel correlacional-descriptivo, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 86 usuarios. De los resultados, el investigador concluyó que:

(1) La confiabilidad de la herramienta de la calidad de los servicios públicos obtuvo un valor de  $\alpha = 0.918$  lo cual manifiesta una fiabilidad óptima, por otra parte, en la confiabilidad de la herramienta de satisfacción del usuario obtuvo un valor de  $\alpha = 0.903$  lo cual manifiesta una fiabilidad óptima. Los resultados respecto a la variable calidad de servicios, el 60.5% mencionaron que la fiabilidad de los servicios públicos se encuentra en un nivel promedio; el 50% calificaron que la capacidad de respuesta de los servicios públicos está en un buen nivel y el otro 50% en un nivel promedio; el 53.3% determino que está en un nivel promedio la empatía del personal, con relación a la calidad de los servicios un 55.8% determino un nivel promedio. Respecto a la variable Satisfacción de los usuarios, el 54.7% manifiesta que la satisfacción de salubridad y limpieza es regular; el 26.7% indica que la satisfacción por la seguridad ciudadana es regular; el 40.7% de la satisfacción por las obras publicas es alta y por último el 32.8% se encuentra en una alta satisfacción del usuario. (p. 9)

### **2.1.2.-Antecedentes Internacionales**

Quirós (2020) para optar el grado académico de Maestría Profesional en Estadística, realizó un trabajo titulado “*Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos*”, Universidad de Costa Rica, Costa Rica, tuvo como objetivo general construir perfiles de satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales recibidos,

la investigación fue de tipo descriptivo, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 1080 ciudadanos. De los resultados, el investigador concluyó que:

(1) El análisis exploratorio de los datos permite identificar que los ciudadanos muestran mayor satisfacción con los servicios de espacios para deporte, recolección de basura y mantenimiento y demarcación de calles. La disponibilidad para parqueo de carros, alcantarillado de aguas negras y alcantarillado de agua para lluvias son servicios en los cuales la ciudadanía muestra menor satisfacción. Se evidencia que los ciudadanos insatisfechos son principalmente personas jóvenes, con baja educación y bajo nivel económico y que adicionalmente poseen una mala percepción general con respecto al trabajo realizado por la municipalidad. (p. 61)

Urrea (2021) para optar el grado académico de Maestra en Mercadeo Estratégico, realizó un trabajo titulado “*Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la gobernación del Valle del Cauca*”, Universidad Autónoma de Occidente, Colombia, tuvo como objetivo general elaborar un plan estratégico de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca, la investigación fue tipo transversal y retrospectivo y, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 9828 ciudadanos. De los resultados, el investigador concluyó que:

(1) Los servicios ofrecidos por las entidades públicas a los ciudadanos han cambiado radicalmente la manera en que los usuarios y las organizaciones interactúan y se relacionan. La Gobernación puede identificar el impacto relativo de cada palanca estratégica, por lo tanto, priorizar sus servicios para promover experiencias superiores. Se incorpora la implementación de un plan de marketing estratégico donde la variable de resultado es la satisfacción del ciudadano que está influenciada por las

percepciones de las expectativas que los usuarios tienen con los servicios ofrecidos por la Gobernación. (p. 164)

Melo (2022) para optar el grado académico de Maestra en Administración, realizó un trabajo titulado “*Propuesta de modelo de medición de la satisfacción de servicios públicos transaccionales por calidad percibida, Estado de Veracruz, 2019*”, Universidad Veracruzana, México, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad percibida en la solicitud de servicios públicos transaccionales en el Estado de Veracruz, la investigación fue de diseño correlacional, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 1030 personas. De los resultados, la investigadora concluyó que:

(1) Se determinó la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad percibida en la prestación de servicios públicos transaccionales en el Estado de Veracruz, que en términos estadísticos simples, se puede expresar como una relación positiva directa, es decir, si una variable aumenta la otra se verá afectada en el mismo sentido, en este caso, si la percepción de calidad aumenta, la satisfacción del usuario también lo hará, sin embargo, esta relación es más compleja e intervienen otros elementos o variables como se describe en párrafos siguientes y que coadyuvaron al cumplimiento del objetivo general establecido. (p. 75)

Osorio (2020) para optar el grado académico de Maestría en Gobierno del Territorio y Gestión Pública, realizó un trabajo titulado “*Evaluación de resultados del plan integral de seguridad, convivencia ciudadana y justicia 2017-2020 en la localidad de Ciudad Bolívar de Bogotá*”, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, tuvo como objetivo general identificar y analizar los resultados del PISCJ1 del periodo 2017-2020 en la Localidad de Ciudad Bolívar (Bogotá), la investigación fue de metodología mixta, como instrumento se utilizó la

revisión documental, aplicada a los datos del Plan Integral de Seguridad Ciudadana, Convivencia y Justicia. De los resultados, se concluyó que:

(1) Es evidente que las dinámicas globalizantes que actualmente se presentan en los territorios generan impactos en la seguridad ciudadana, tornándolas extremadamente cambiantes, lo que podría significar que los programas, proyectos y estrategias planteados pierdan eficiencia para contrarrestar los fenómenos que afectan la seguridad. Las estrategias del PISCC pueden estar bien definidas, contar con la ejecución presupuestal y los recursos necesarios, sin embargo, es notoria la desconexión entre la inversión en medios, bienes y tecnología, frente al mejoramiento de los indicadores de criminalidad, es necesario que la inversión sea acompañada de planes y programas preventivos más vinculantes, sostenidos y ambiciosos. (p. 50)

Arias (2019) para optar el título de Ingeniera en Administración de Empresas, realizó un trabajo titulado "*Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos*", Universidad Central de Ecuador, Ecuador, tuvo como objetivo general proponer el plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del gobierno mencionado, la investigación fue de tipo descriptiva, como instrumento se utilizó el cuestionario, fue aplicada a una muestra de 196 usuarios. De los resultados, la investigadora concluyó que:

(1) En el GADM-S las personas encargadas de atender al usuario no tienen las aptitudes adecuadas para hacerlo, no tienen la empatía con él usuario, y el servicio se vuelve grosero, no tienen los conocimientos suficientes para poder atender eficaz y eficientemente a los usuarios, no dan la seguridad y confianza al usuario para poder acercar todos sus requerimientos, y no se siente seguro que sus necesidades puedan ser atendidas en tiempo y requerimiento justo. El usuario piensa que las instalaciones físicas que tiene este estamento gubernamental no son cómodas, ni apropiadas para el

servicio; el tiempo que utilizan los funcionarios para poder desahogar sus requerimientos es demasiado, entre 10% y 50% más del que se requeriría; no existe mediana seguridad para precautelar la integridad de todas las partes de esta entidad; los precios que maneja este, por concepto de impuestos, son demasiado excesivos, y que no son del todo justos; desearían poder tener un lugar donde presentar sus quejas y sugerencias para poder mejorar el servicio del GADM-S. (p. 75)

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1.-Variable Servicios Municipales**

#### **2.2.1.1.-Definiciones de Servicios Municipales.**

Los servicios municipales son servicios brindados por la gestión municipal con el fin de satisfacer a los ciudadanos por ello es necesario la participación activa y constante en todas las unidades de la organización (Olano, 2021).

Además, se pueden definir como toda actividad desarrollada por el gobierno para ofrecer un bien o servicio con la finalidad de garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de una población (Topón, 2019).

Según Hernández y Pérez (2013) son todas las actividades que debe ser regulada, garantizada y controlada por quienes gobiernan el poder, por otro lado, son herramientas y acciones que los ciudadanos deben tener a su disposición para alcanzar su pleno potencial humano, el bienestar social y el desarrollo económico.

Los servicios municipales “es el mejor recurso para garantizar un acceso igualitario a los distintos servicios que prestan las ciudades y comunidades modernas” (Manfredi & Lázaro, 2021, p. 123).

Asimismo, se pueden definir como toda actividad desarrollada por el gobierno para ofrecer un bien o servicio con la finalidad de garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de una población (Topón, 2019).



Según Garrido Zurita et al. (2020) Son “los servicios que otorga el municipio a la ciudadanía desde una perspectiva de bien público y los bienes no excluibles; y el cuidado del ambiente por parte del gobierno municipal” (p. 1).

Los servicios municipales son “servicios precisos para satisfacer parámetros adecuados de vida moderna” (Jimeno, 2018, p. 520).

También, son servicios que, a través de la gestión municipal y la gobernabilidad democrática inciden en el desarrollo y el bienestar de la población (López A. , 2020).

Según Garrido et al. (2021) Hacen referencia a “servicios comunitarios que posibilitan que la vida ciudadana se desarrolle en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad y habitabilidad” (p. 1).

Los servicios municipales muestran el contenido de las actividades de servicio de los municipios con el fin de fomentar prestaciones obligatorias a favor de la población (Huapaya, 2015).

Por último, son actividades otorgadas a los ciudadanos con el fin de promover principios de justicia, solidaridad, tolerancia, empatía y equidad es decir dichos valores deben promoverse y defenderse para satisfacer las necesidades de la población (Muñoz, 2013).

### **2.2.1.2.-Dimensiones de Servicios Municipales.**

#### ***Calidad de Vida.***

Según Gómez et al. (2018) La calidad de vida está relacionada a la:

Accesibilidad de servicios y equipamientos, como las condiciones ambientales, se refieren expresamente a la materialidad externa de los hogares y las viviendas, poniendo énfasis en las características del entorno que las rodea. Es por ello que suelen denominarse aspectos ‘externos’ o ‘públicos’ de la calidad de vida [...] En esta línea se sitúa este trabajo, entendiendo que el acceso a los servicios domiciliarios es un indicador de la calidad de vida. (pp. 57-58)

La calidad de vida se trata de transformar la vida de los ciudadanos mediante programas de cultura, asistencia social, disminución de la delincuencia, salud, educación y recreación para acrecentar el desarrollo individual y colectivo de la ciudadanía (Kuri, 2016).

### ***Administración Pública.***

Según Peña (2019), la administración pública se identifica con el conjunto de acciones de poder de las autoridades o líderes de los gobiernos nacionales, regionales y locales que forma parte del Estado peruano que se encarga de “brindar un servicio a los ciudadanos, encontrándose el derecho administrativo en la regulación de los derechos y obligaciones que brota de esos actos de poder de la autoridad” (p. 361).

Por otro lado, según Naupa (2018) la administración pública está orientada a:

La designación de funcionarios públicos que ejercen cargos de confianza debe contener lineamientos que orientes a una mejor elección para quienes se les van a atribuir funciones de dirección, ya que contando con esos lineamientos se puede garantizar una mejor gestión en el ejercicio del cargo de confianza maximizando los elementos de gestión como la eficiencia y eficacia de los rendimientos del servicio al usuario (p. 25)

### ***Gastos de inversión.***

Los gastos de inversión implican el monitoreo y evaluación de las prioridades de inversión en cuenta a servicios comunitarios, educación y otras actividades económicas (Armendáriz & Carrasco, 2019).

Los gastos de inversión consisten en la asignación presupuestal en infraestructura vial, telecomunicaciones y la reducción del nivel de la pobreza (Orco, 2020); asimismo, la municipalidad debe intervenir “a través del gasto público para reactivar la economía y elevar el nivel de empleo. Esto implica que una alta inversión pública en infraestructura aumenta el ingreso nacional, el empleo y el bienestar de las personas” (Orco, 2020, p. 10).

### **2.2.1.3.-Características de Servicios Municipales.**

Según Topón (2019), las principales características del servicio son: Gestionarse con un enfoque de gestión integral, planificando, coordinando, regulando, evaluando y formando una auténtica organización empresarial. Asegurar la continuidad, esto significa que debe trabajar continuamente para satisfacer las necesidades de la población. Ese beneficio debe ser siempre el del usuario, es decir las entidades no deben buscar ganancias, sino que deben considerar el bienestar de la sociedad a la que sirven.

Según Gaster y Squires (2003), estas características se pueden reducir a tres componentes principales del servicio. Uno es la esencia del servicio, que se relaciona con resolver y atender las dudas de los clientes y ciudadanos. El otro es el entorno de servicio en el que se lleva a cabo el hecho es decir el entorno físico y emociones. Por último son las relaciones de servicios, es decir se refiere a los elementos sociales y psicológicos de la relación entre los proveedores de servicios y los ciudadanos-clientes.

### **2.2.1.4.-Tipos de Servicios Municipales.**

#### ***Servicio Cultural.***

Los servicios culturales son es una actividad artística que se considera o consume cuando se exhibe o se realiza, es decir que estos son de naturaleza única, ya que son en cierta medida actividades transitorias y menos reproductivas; un claro ejemplo son los servicios culturales que incluyen espectadores y visitantes para recrear espectáculos como teatro, danza, circo, conciertos de música, proyecciones de películas, exposiciones de arte, ferias de artesanía y libros, fiestas costumbristas, carnavales, festivales, bibliotecas, etc. (INEI, 2019).

#### ***Servicio de Saneamiento.***

Los servicios de saneamiento son actividades de control y provisión de agua potable, alcantarillado y de saneamiento, dichos servicios son de mayor importancia en el desarrollo y bienestar de la población (Cairampoma & Villegas, 2019).

### ***Servicio de Seguridad.***

El servicio de seguridad radica en velar por la seguridad ciudadana, por lo que requiere haya una intervención por parte de la municipalidad quienes tienen el deber de cuidar a la población, por otro lado, el Ministerio del Interior es el responsable de implementar las políticas sectoriales, y las distintas dependencias del gobierno nacional, regional y local, quienes realizan acciones estratégicas para asegurar su cumplimiento (Quispe, 2020).

### ***Servicio de Urbanismo***

Este servicio se centra en actividades de planificación urbana donde se ejecuta la realización y el fortalecimiento de ciudades modernas y competitivas, por ello es necesario brindar a los ciudadanos las condiciones de vida necesarias para el logro de un desarrollo integral, además brindar un nivel aceptable de calidad de vida y brindar un nivel adecuado de seguridad social a nivel nacional (Sarmineto, 2011).

## **2.2.1.5.-Teorías de Servicios Municipales.**

### ***Teoría de la Calidad.***

Según Chacón y Rugel (2018) la teoría de la calidad indica que:

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad. Luego del enfoque de sistematización de procesos, pasamos a la medición de satisfacción del usuario y su percepción de calidad. (p. 14)

### ***Teoría del Comportamiento Sustentable.***

Según Cruz (2018) la teoría del comportamiento sustentable hace referencia a una cultura de calidad total y mejora continua es el objetivo de una organización para incrementar la satisfacción de los usuarios de los servicios o sistemas en el marco de su política organizacional. La implantación de modelos de calidad tiene un efecto transformador, añade valor a los servicios e incide en la eficiencia organizativa, la mejora continua, el control o rediseño de procesos, así como en la optimización de recursos, la mejora del rendimiento y la productividad. Tras un abordaje sistemático del proceso, se pasó a medir la satisfacción de los usuarios y su percepción de la calidad.

### ***Teoría de los Servicios Públicos.***

Según Rivas y Frank (2012) en la teoría de los servicios públicos enfatiza que el servicio público es cualquier tarea realizada por una persona pública, independientemente de si se trata de una república, región capital, estado, municipio y territorio capital, una persona jurídica de derecho público. Se presta a través de estructuras descentralizadas: instituciones autónomas, empresas estatales, fundaciones, asociaciones y sociedad civil nacional (estructuras no territoriales). Sin embargo, hay que decir que los servicios públicos también pueden ser prestados por particulares de acuerdo con el ordenamiento jurídico de un Estado nacional específico.

Además, según Matias (2013) la teoría de servicios públicos es también una teoría del Estado y del derecho. Cambia el concepto de aspectos tan fundamentales como la naturaleza del Estado, de modo que el Estado ya no es un poder de mando, sino una cooperación que garantiza el cumplimiento de los servicios públicos y sancione las reglas del derecho. Esto significa que el gobierno es el representante del poder social, y el gobierno administra los servicios públicos en nombre del poder social, mientras que el pueblo es el beneficiario de sus deberes y los que están en el poder son sus servidores.

## **2.2.2.-Variable Satisfacción Ciudadana**

### **2.2.2.1.-Definición de Satisfacción Ciudadana.**

Lagares et al. (2015) Define a la satisfacción ciudadana como la calidad subjetiva de los servicios públicos que brinda una entidad a la población, es decir es la relación entre las expectativas que tienen los ciudadanos sobre la prestación del servicio de calidad y los resultados eficientes que reciben la población.

Según Mero et al. (2021) Se refiere cuando los usuarios se sienten satisfechos por la gama de servicios que brinda una entidad, muestran conformidad de acuerdo a una atención de calidad y calidez.

La satisfacción ciudadana se define como la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública (López & Arenas, 2020, p. 111)-

Además, se refiere al resultado de brindar calidad del servicio al usuario, desarrollando un ambiente más confortable en la entidad tanto para sus empleados, usuario actuales y futuros (Morales, et al., 2021).

Según Medina et al. (2021) Es un estado de felicidad, bienestar psicológico y la actitud positiva de los ciudadanos debido al valor de la implementación de programas y proyectos públicos, el fortalecimiento de la democracia pública y el uso de recursos públicos.

Montalvo et al. (2020) Señalan que la satisfacción ciudadana está “condicionada por las expectativas, necesidades de índole personal y valores. Por ello, el nivel de satisfacción que alcance cada usuario es diferente aun cuando se atiendan en el mismo lugar” (p. 2).

La satisfacción ciudadana hace referencia a los “servicios de atención al cliente a fin de satisfacer sus necesidades o expectativas; para ello las organizaciones modernas implementan diferentes estrategias, fundamentadas en la filosofía de la mejora continua en la calidad de sus operaciones” (Paiva & Meca, 2018, p. 693).

Asimismo, se refiere al estado emocional del individuo además este “emprenderá acciones positivas para la organización de servicios, como su intención de continuar contratando sus servicios y recomendarlos a otras personas” (Ros & Parra, 2018, p. 6).

Según Gonzales (2019) la satisfacción ciudadana significa que las personas buscan los beneficios del uso personal de los servicios públicos, los beneficios creados se consideran el valor creado en la medida que la sociedad percibe el servicio como una respuesta eficaz a las deficiencias y necesidades, con énfasis en la calidad.

Por último, según Ochoa et al. (2022) se entiende como “La calidad percibida de la experiencia de planificación territorial, en la prestación de servicios públicos municipales, de la gestión medioambiental del ciudadano; el valor percibido y la satisfacción general del ciudadano” (p. 249).

#### **2.2.2.2.-Dimensiones de Satisfacción Ciudadana.**

##### ***Calidad Percibida.***

La calidad percibida “entendida como la apreciación que hace el usuario en función al grado de satisfacción que le provea el servicio recibido”, asimismo, la calidad basada en servicios es entendido como “un conjunto de operaciones y acciones que se realizan con el fin de prestar un buen servicio a los usuarios, sin embargo, su calidad se hace evidente después de haber prestado el servicio y percibir la aceptación” (Martel, 2018, p. 23).

Según López et al. (2018) la calidad percibida se refiere:

La calidad que el cliente cree que tiene el producto o servicio. Esta calidad percibida puede ser equivalente o no a la calidad real del producto o servicio, pues es una percepción subjetiva del cliente. Aunque puede estar influenciada por aspectos físicos del producto, también se ve afectada por intangibles. (p. 440)

### ***Expectativas.***

Según Peralta et al. (2006) Las expectativas suponen que:

El usuario puede categorizar e interpretar a partir de sus creencias, es decir, puede confirmar o no sus hipótesis. De acuerdo a esta postura, la satisfacción del cliente estará definida por la emoción que viene movilizada por una comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la organización. (p. 207)

Además, las expectativas se entienden como “la curiosidad que posee el cliente antes de obtener el producto luego de adquirirlo, de ese modo está listo para poder evaluar su apreciación respecto a la calidad, expresando así el nivel de satisfacción o insatisfacción que le haya causado” (Martel, 2018, p. 32).

### ***Atención de Requerimientos.***

Según Olmedo (2018) la atención de requerimientos:

Permite dar una respuesta a los requerimientos hechos por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, donde el objetivo es entregar una respuesta eficaz y eficiente que se ajuste a las necesidades del ciudadano. La idea del proyecto será desarrollada dentro de este subproceso. (p. 24)

Asimismo, la atención de requerimientos es el proceso donde se elaborará una respuesta para ser entregada al ciudadano, la cual será monitoreada y controlada para la entrega oportuna de los requerimientos del ciudadano (Olmedo, 2018).

### **2.2.2.3.-Niveles de Satisfacción Ciudadana.**

Según Castañeda (2018) las personas experimentan tres niveles de satisfacción (insatisfecho, satisfecho y complacencia), dependiendo de esos niveles, se podrá determinar el nivel de fidelidad a tu marca o empresa. Si el cliente no está satisfecho, cambie la marca de inmediato (por la infidelidad de la misma empresa). Los clientes se mantienen leales cuando están satisfechos. Pero solo hasta que encontremos otra marca que ofrezca un mejor trato



(fidelidad condicional). En cambio, los clientes satisfechos permanecerán fieles a las marcas y proveedores porque sienten una afinidad emocional que va mucho más allá de las simples preferencias racionales (lealtad incondicional). Se entiende por complacencia la felicidad del cliente cuando el proveedor del servicio cumple con las expectativas del cliente.

#### **2.2.2.4.-Teorías de Satisfacción Ciudadana.**

##### ***Teoría de las Expectativas.***

Según Rojas (2018) la teoría de las expectativas supone que los clientes forman expectativas sobre las características de los bienes o servicios antes de realizar una compra. Después de realizar dicha compra y utilizar el producto o servicio, el cliente compara sus expectativas de una característica con el rendimiento real en ese sentido utilizando una clasificación "mejor que" o "peor que". La desviación positiva ocurre cuando los bienes o servicios son mejores de lo esperado; la varianza negativa ocurre cuando los bienes o servicios son peores de lo esperado. La confirmación simple de expectativas ocurre cuando un producto o servicio funciona como se esperaba.

La teoría de las expectativas “explica los procesos mentales que guían elecciones y comportamientos. La teoría de la expectativa propone que los individuos deciden actuar de determinada manera basados en su expectativa por el resultado final” (Rampello, 2018, p. 91).

Según López et al. (2019) la teoría de las expectativas fue propuesta por Victor Vroom en el año 1979 donde asume que la fuerza motivacional (F) es una función del valor esperado (Expectativa) (E) por el valor (valencia) (V) siendo  $F = (E)(V)$ , por ello se entiende que las expectativas son creencias momentáneas, es decir la probabilidad de que ocurra un resultado particular después de una acción particular, por ello la certeza absoluta depende de las percepciones del individuo, valores intermedios como (0.1,0.2,.0.3,...0.8,0.9). Entonces el valor (valencia) es la respuesta emocional positiva (gusto) o negativa (disgusto) del

trabajador a un resultado particular. Los valores se evalúan típicamente en el rango de +3 a -3. Por ejemplo, un resultado que le gusta mucho se califica como +3, y un resultado que le disgusta levemente se califica como -1.

### ***Teoría de la Equidad.***

La teoría de la equidad “implicaría que la satisfacción no sólo viene determinada por la comparación entre lo que es recibido y lo que es esperado, sino también por la comparación entre lo que es merecido y lo que es recibido” (Rojas, 2018, p. 51).

Según López et al. (2019) la teoría de la equidad propuesta por Adams en el año 1965, esta teoría se entiende como un modelo de satisfacción que manifiesta por qué los individuos buscan imparcialidad y justicia. En esta teoría, se tiene en cuenta los insumos y resultados que representan elementos principales que existen gracias a la relación de los trabajadores y empleadores. Los insumos son la totalidad de las contribuciones que los trabajadores hacen a su trabajo, incluidos los conocimientos, la experiencia, la formación, las habilidades y el compromiso. Sin embargo, los resultados abarcan los términos de salarios, beneficios, evaluaciones, promociones que reciben los trabajadores por realizar su trabajo.

Por otro lado, López et al. (2019) Señalan que esta teoría habla de los insumos que varían según las características de los empleados. Y los resultados van a depender de las características de la organización, especialmente del modelo de gestión de recursos humanos que utiliza cada entidad, como la calidad de vida en el trabajo. Se utilizan tres categorías para las comparaciones de equidad. La categoría otros, incluye la comparación que el empleado hace de sí mismo con otros sujetos que pueden o no haber trabajado dentro de la empresa La categoría yo, contiene auto comparaciones que los empleados hacen de su relación ideal consigo mismos a lo largo del tiempo. Por último, la categoría sistema, contiene comparaciones realizadas con los empleados en función de las interacciones con la organización.

## ***Teoría del Campo***

Según Guerrero (2022) dentro de la teoría de campo es sumamente necesario que cada trabajador cumpla a cabalidad con las funciones necesarias para su puesto, porque de esta manera podemos evaluar su desempeño al servicio de la población, porque si aún le encomiendan funciones que no cumple su responsabilidad, lo saturamos de trabajo, lo presionamos, tenemos consecuencias negativas cuando atrae la atención de sus usuarios.

### **2.3.-Marco Conceptual**

#### **2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables**

**Servicio.** Conjunto de actividades que tienen el propósito de satisfacer las necesidades de las personas.

**Satisfacción.** Según Ramírez et al. (2020) Un sentimiento de complacencia que a través de la felicidad y de la aceptación del consumidor, y cuando el proveedor cumple con las expectativas brindados del servicio o del bien hacia el cliente.

**Calidad.** Es una virtud, cualidad o atributo donde de un resultado, bien o servicio basado en la percepciones de los consumidores, en base al juzgamiento de las acciones de servicio brindado o del bien otorgado (Izquierdo, 2021).

**Municipio.** Es una ayuntamiento o concejo donde un grupo social de humanos que residen permanentemente en un área determinada, que están unidos en razón de su propio autogobierno y se rigen por un orden jurídico particular (Martínez, 1992).

**Satisfacción de necesidades.** Se refiere a “un sentido subjetivo, al igual que el deseo: la necesidad sería una sensación subjetiva de carencia y el deseo es la voluntad consciente de satisfacerla” (Grassetti, 2018, p. 10).

**Ciudadano.** Es un ser racional y político con un enfoque ético, social y moral, que es un individuo fundamental para la construcción de ciudadanía mediante la participación

efectiva en dicha sociedad, donde la vida que ejerce sea efectiva y pueda socializar éticamente. (Giraldo, 2015)

**Beneficio.** La palabra beneficio hace referencia a todo aquello que genera una utilidad por lo tanto traerá consecuencias positivas.

**Bienestar.** Se entiende por bienestar al estado de felicidad, tranquilidad, salud y prosperidad.

**Estrategia.** Es la base para decidir qué espera la dirección de la empresa y cómo pretende lograrlo utilizando sus recursos para llevarla a una posición sostenible (Contreras & Emigdio, 2013).

**Valor.** Según Morales et al. (2019) Es una cosa o persona importante que atrae emocional e intelectualmente a una persona o grupo a invertir plena y profundamente energía vital para obtener un beneficio espiritual o material, crea una actitud positiva permanente, porque da sentido a la vida y satisface las necesidades humanas.

### ***2.3.2.-Marco Conceptual de las Dimensiones.***

**Administración.** Es una de las actividades humanas donde gestiona y dirige a la empresa con el fin de cumplir sus objetivos, mediante la planificación, organización, ejecución y control de los activos de la entidad. (PERSPECTIVAS, 2007)

**Programa social.** Es “un conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos, que pueden diferenciarse por trabajar con poblaciones diferentes y/o utilizar distintas estrategias de intervención” (Perea, 2017, p. 10).

**Desarrollo.** Es un cambio positivo y de mejoras, es un crecimiento de las capacidades sociales, económicas, políticas, ambientales.

**Inversión.** Es un instrumento en la acción de colocar o depositar fondos, capital o dinero en una actividad económica o proyectos con la expectativa de que genere utilidades o

ingresos positivos, y tenga un buen rendimiento económico y conserve o aumente su valor ya sea a largo o corto plazo. (Lawrence, 2009).

**Presupuesto.** Es una herramienta de gestión de las entidades donde se expresa de manera formal, es detallada y organizada, es decir es un anticipando de las operaciones que la entidad realiza mediante planes, metas y objetivos, se da en un período de tiempo designado (Asturias Corporación Universitaria, 2020).

**Necesidades.** Son “construidas socialmente, a través de las interacciones de la vida cotidiana y son subjetivas y dinámicas, dependiendo del entorno en una estructura cultural determinada” (Gomez, 2012, p. 4)

**Requerimientos.** Los requerimientos hacen referencia de las peticiones que realiza una persona.

**Atención.** La condición de estar atento al bienestar o seguridad de una persona.

**Eficiencia.** Es la capacidad de hacer de mejor manera ejecutando herramientas, estrategias o métodos utilizando recursos para obtener un resultado de calidad dichos recursos suelen ser personas, máquinas, materias primas, etc. Siendo usado de manera racional. (Chiavenato, 2007).

**Eficacia.** Se trata de la capacidad de alcanzar lo que se desea o espera es decir los objetivos y resultados mediante un trabajo eficaz la cual sea provechoso y exitoso” (Chiavenato, 2007).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

H.G.-Existe una la relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

H.E.1.-Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

H.E.2.-Existe una relación significativa los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

H.E.3.-Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión de Capiri, Satipo 2023.

### **3.3.-Variables**

#### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

##### **Servicios Municipales**

Los servicios municipales inciden de manera inmediata en la calidad de vida del ciudadano, esto dependerá directamente de como la administración pública maneja el gasto de inversión para provisión de servicios (Morán & Ayvar, 2020).

##### **Satisfacción Ciudadana**

La satisfacción del ciudadano es el resultado de la calidad percibida de los servicios en relación a sus expectativas y atención de requerimientos de la ciudadanía (Ruiz, 2022).

#### ***3.3.2.-Operacionalización***

##### **Servicios Municipales**

Los servicios municipales hacen referencia a las actividades que buscan la calidad de vida del ciudadano, de ello dependerá la buena administración pública para el manejo del gasto de inversión en servicios.

##### **Satisfacción Ciudadana**

La satisfacción del ciudadano es la consecuencia de la calidad percibida de los servicios las cuales respondieron a las expectativas y atención de requerimientos.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Servicios Municipales</b>	Los servicios municipales inciden de manera inmediata en la <u>calidad de vida</u> del ciudadano, esto dependerá directamente de como la <u>administración pública</u> maneja el <u>gasto de inversión</u> para provisión de servicios (Morán & Ayvar, 2020).	Los servicios municipales hacen referencia a las actividades que buscan la <u>calidad de vida</u> del ciudadano, de ello dependerá la buena <u>administración pública</u> para el manejo del <u>gasto de inversión</u> en servicios.	Calidad de vida	Crea programas sociales para el desarrollo individual.	1-2	Ordinal
				Presta servicios para que se mejore la calidad de vida.	3-4	
			Administración pública	Garantiza una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.	5-6	
				Establece lineamientos para la designación de funcionarios públicos.	7-8	
			Gasto de inversión	Asigna un presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.	9-10	
				Prioriza gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.	11-12	
<b>Satisfacción Ciudadana</b>	La satisfacción del ciudadano es el resultado de la <u>calidad percibida</u> de los servicios en relación a sus <u>expectativas</u> y la <u>atención de requerimientos</u> de la ciudadanía (Ruiz, 2022).	La satisfacción del ciudadano es la consecuencia de la <u>calidad percibida</u> de los servicios las cuales respondieron a las <u>expectativas y atención de requerimientos</u> .	Calidad percibida	Presta un buen servicio para ser percibida con calidad.	13-14	Ordinal
				Provee servicios para que se genere un grado de satisfacción.	15-16	
			Expectativas	Ofrece servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.	17-18	
				Genera emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.	19-20	
			Atención de requerimientos	Elabora respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.	21-22	
				Brinda canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.	23-24	



## **IV.-METODOLOGÍA**

### **4.1.-Método de Investigación**

#### ***4.1.1.-Método universal***

El trabajo de investigación se ejecutará bajo el método científico. Tamayo y Tamayo (2004), define al método científico como un “procedimiento por las cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis e instrumentos de trabajo investigativo, ya que es tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica” (p. 28).

#### ***4.1.2.-Método general***

Para el presente trabajo, se tendrá en consideración el método hipotético deductivo. El cual “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de construirse en teorías” (Bernal, 2016, p. 71).

#### ***4.1.3.-Método Específico***

En el presente trabajo se utilizan los métodos específicos histórico, comparativo y estadístico.

**Método Histórico.**

El método histórico “es aquella orientación que va del pasado al presente, para proyectarse al futuro. Generalmente la etapa de tiempo proyectada al futuro es equivalente, en extensión, a la etapa considerada del pasado” (Caballero, 2004, p. 141).

**Método Comparativo.**

El método comparativo “es el procedimiento de la comparación sistemática de casos de análisis que en su mayoría se aplica con fines de generalización empírica y de la verificación de hipótesis” (Sánchez & Murillo, 2021, p. 15).

**Método Estadístico.**

El método estadístico consiste en una serie de procedimientos con la finalidad de obtener resultados fiables del trabajo que se investiga (Burgos, Argüelles, & Palacios, 2021).

**4.2.-Tipo de Investigación**

La presente investigación será de tipo básica, conocida también como pura o teórica, esta se caracteriza por originarse en un marco teórico y por incrementar los conocimientos científicos (Muntané, 2010).

**4.3.-Nivel de Investigación**

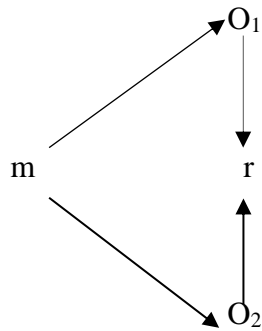
La investigación será de nivel correlacional, “en este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables” (Ramos, 2020, p. 3).

**4.4.-Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación será de diseño no experimental transversal ya que las variables no serán manipuladas, solo se observará para ser analizadas en su contexto natural, asimismo, es transversal porque la medición se realizará en un tiempo único (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, será de diseño descriptivo correlacional, ya que recolectaran datos sobre conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar; asimismo, se conocerá la relación que existe entre las variables a estudiar (Hernández & Mendoza, 2018).

Esquema:



**Donde:**

- m: Muestra
- O<sub>1</sub>: Variable Servicios Municipales
- O<sub>2</sub>: Variable Satisfacción Ciudadana
- r: correlación entre dichas variables

#### **4.5.- Población y Muestra**

##### **4.5.1.-Población**

La población “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias, Villasís, & Miranda, 2016, p. 201). Entonces la población es un conjunto de personas que comparten por los menos un aspecto en común. De esa forma la población de la investigación está conformado por todos los pobladores de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri la cual consta de 10000 habitantes.

##### **4.5.2.-Muestra**

Hernández y Carpio (2019) mencionan que en la muestra aleatoria simple se debe “conocer todos los elementos que conforman la población; a cada uno de los sujetos se le

asigna un número correlativo y luego a través de cualquier método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida” (p. 76).

Se calculó la muestra de la población con la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{(10000 * (1.96^2) * 0.5 * 0.5)}{((0.05^2) * (10000 - 1)) + ((1.96^2) * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{960.40}{3.46}$$

$$n = 278$$

Por lo tanto, nuestra muestra sería 278 pobladores.

#### **Criterios de Inclusión.**

Los elementos de los criterios de inclusión serán los Pobladores que están adscritas a la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri.

#### **Criterios de Exclusión.**

De acuerdo al criterio serán excluidos la población menor de 18 años por no ser considerados dentro de la población económica activa y que a su vez por la relevancia y poder adquisitivo no serán considerados en la muestra.

### **4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas a usar en esta investigación serán la encuesta y la revisión bibliográfica. Según Bernal (2016) la encuesta es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación” (p. 245). Además, la revisión bibliográfica es el proceso de indagación de información sobre el objeto de estudio, luego se procede a clasificar la información recopilada según su relevancia (Bernal, 2016).

#### **4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos**

Asimismo, como instrumento de recolección de datos se empleará el cuestionario, Bravo y Vanlenzuela (2019), lo define como “instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta” (p. 2).

De lo descrito debemos mencionar que el instrumento paso por dos etapas de evaluación, una de ellas fue el denominado juicio de expertos, que es la evaluación por parte de tres especialistas en la administración adjunto en el anexo 6, sobresaliendo como resultados que está dentro de los baremos de bueno a muy bueno, a su vez dan como opinión que el instrumento está cumpliendo con los indicadores para su aplicación, como segundo trazo se realizó una prueba piloto, que consistió en aplicar el cuestionario a una sub muestra, y los resultados que se consigan se analizó por medio del estadístico alfa de cronbach, que arrojó como resultados de 0.834 para la variable Servicios Municipales y 0.854 para la variable Satisfacción Ciudadana estos resultados indican niveles altos de confiabilidad, por lo que el instrumento está apto para su aplicación.

#### **4.7.-Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Según Valderrama (2015), como técnicas de procesamiento menciona a tres tipos que se pasan a detallar de la siguiente manera:

- (1) Mediante la Consistenciación: es la “utilización de esta técnica nos va a permitir depurar los datos innecesarios o falsos proporcionados por algunos encuestados” (p. 229).
- (2) La Clasificación de la información: es una “etapa básica en el tratamiento de datos. Se efectuará con la finalidad de agrupar daos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente” (p. 229).

(3) La Tabulación de datos: es “la tabulación manual se efectuará agrupando datos en categorías y dimensiones, es decir, anotaremos en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hará uso de programas estadísticos” (p. 229).

Su clasificación estará bajo el soporte del software Excel que permitirá mayor dinamización en el descargó de toda la información obtenida.

En tanto al análisis de la información Valderrama (2015), menciona como un proceso siguiente a la recolección de datos:

Luego de haber obtenido los datos, el siguiente paso es realizar el análisis de los mismos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde, poder aceptar o rechazar la hipótesis en estudio, [...], asimismo, es importante que el investigador sepa que tipos de variables ha trabajado en la obtención de datos y sus escalas de medición. Identificando el tipo de variable, se lleva a cabo la codificación y la elaboración de la base de datos para ambas variables. (p. 230)

Por lo explicado por el autor atendiendo las necesidades de nuestro estudio, podremos apoyarnos en el:

**Análisis Descriptivo:** gracias a ello podremos plantear tablas de frecuencias que permita conocer las frecuencias porcentuales y acumuladas, además de gráficos que estarán representadas por los diagramas de barras para representar gráficamente los resultados obtenidos para las variables en estudio.

**Análisis Inferencial:** que apoyara para la prueba de hipótesis y esta a su vez pueda a través de uno de los coeficientes de correlación podamos demostrar las hipótesis planteadas en el estudio.

El soporte estadístico estará dado por el software SPSS25 que permitirá mayor agilidad en el procesamiento de la información.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

El presente estudio está respetando lo mencionado en los reglamentos dados por la universidad de investigación, de grados y títulos del uso de turniting y demás, por lo que nosotros los interesados nos sometemos a cualquier prueba que demuestre la autenticidad de nuestro trabajo y a su vez se demuestre que no está haciendo ninguna forma de plagio, autoplagio que perjudique la buena realización del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.-Descripción de Resultados

Teniendo como resultados de la Operacionalización se pudo identificar sus propias dimensiones de las variables propuestas, que se presentan a continuación:

##### *5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Servicios Municipales*

De la variable de estudio se planteó como dimensiones calidad de vida, administración pública y gasto de inversión, del procesamiento se presenta los resultados en las tablas y figuras que se presentan a continuación:

#### **Tabla 1.**

*Servicios Municipales en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión*

*Capiri, Satipo 2023*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	15	5,4
	En Desacuerdo	40	14,4
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	63	22,7
	De Acuerdo	118	42,4
	Totalmente De Acuerdo	42	15,1
	<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100,0</b>

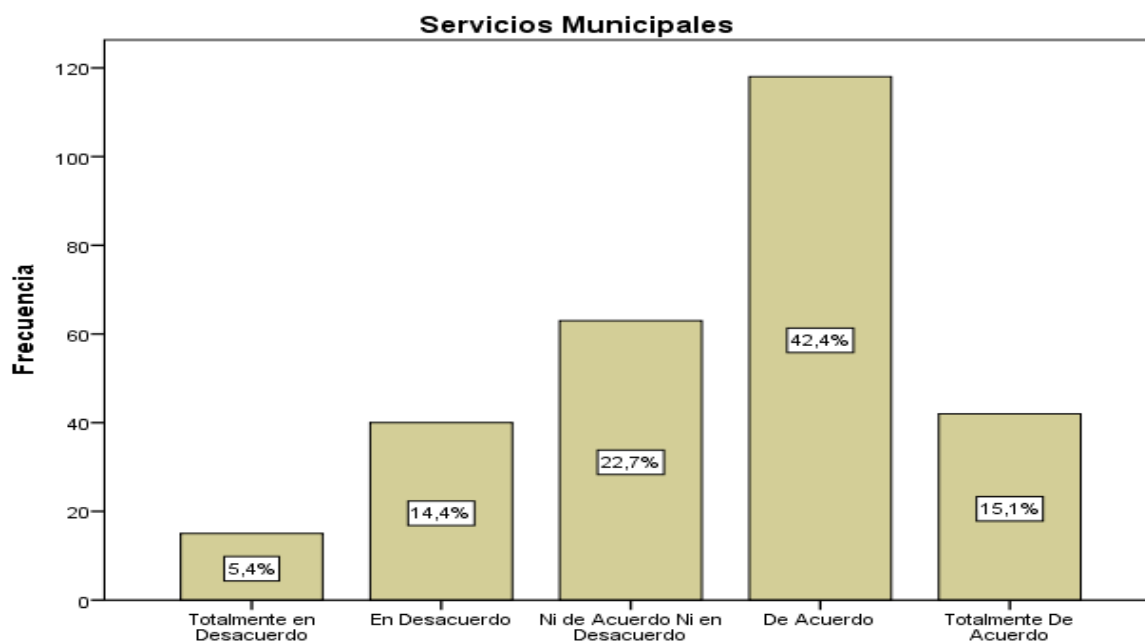
Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario



**Figura 1.**

*Servicios Municipales en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión*

*Capiri, Satipo 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 1

**Interpretación:**

Según la Figura 1, se pudo encontrar un 22,7% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri brinda servicios municipales en base a la calidad de vida, administración pública y gasto de inversión, sin embargo un 14,4% y 5,4% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 42,4% y 15,1% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de los servicios municipales.

**Tabla 2.**

*Calidad de Vida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri,*

*Satipo 2023*

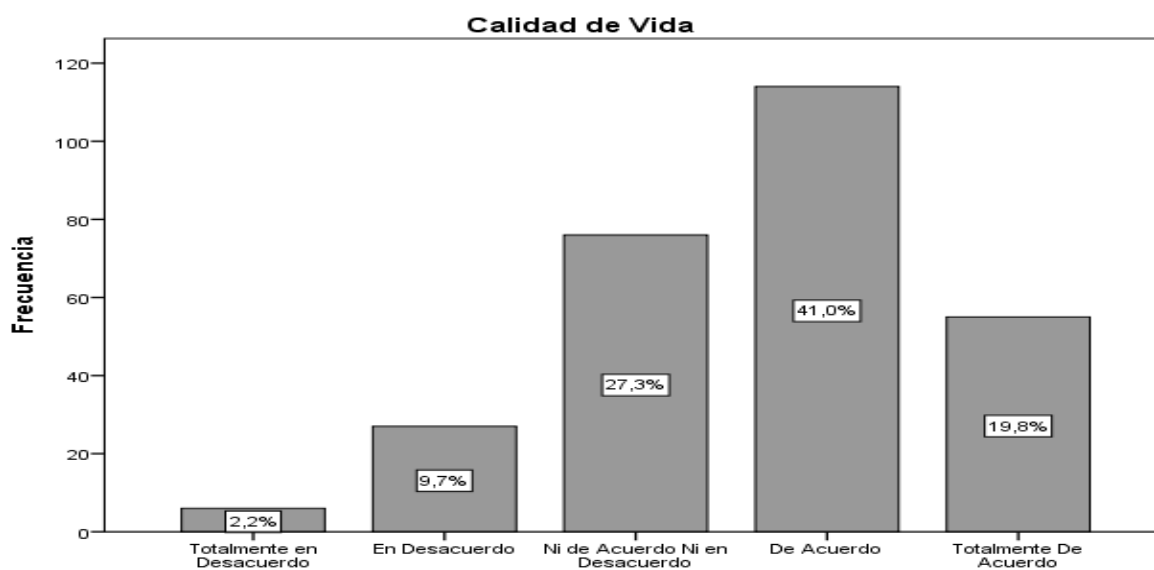
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	2,2
	En Desacuerdo	27	9,7
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	76	27,3
	De Acuerdo	114	41,0
	Totalmente De Acuerdo	55	19,8
	Total	278	100,0

Nota. Tabla elaborada de acuerdo a la data del cuestionario

**Figura 2.**

*Calidad de Vida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri,*

*Satipo 2023*



Nota. Figura obtenida de la tabla 2

Interpretación:

Según la Figura 2, se encontró lo siguiente un 27,3% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri brinda una buena calidad de vida, sin embargo, un 9,7% y 2,2% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 41,0% y 19,8% está de acuerdo y totalmente de

acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de prestar servicios de calidad y crear programas sociales para el desarrollo del centro poblado.

**Tabla 3.**

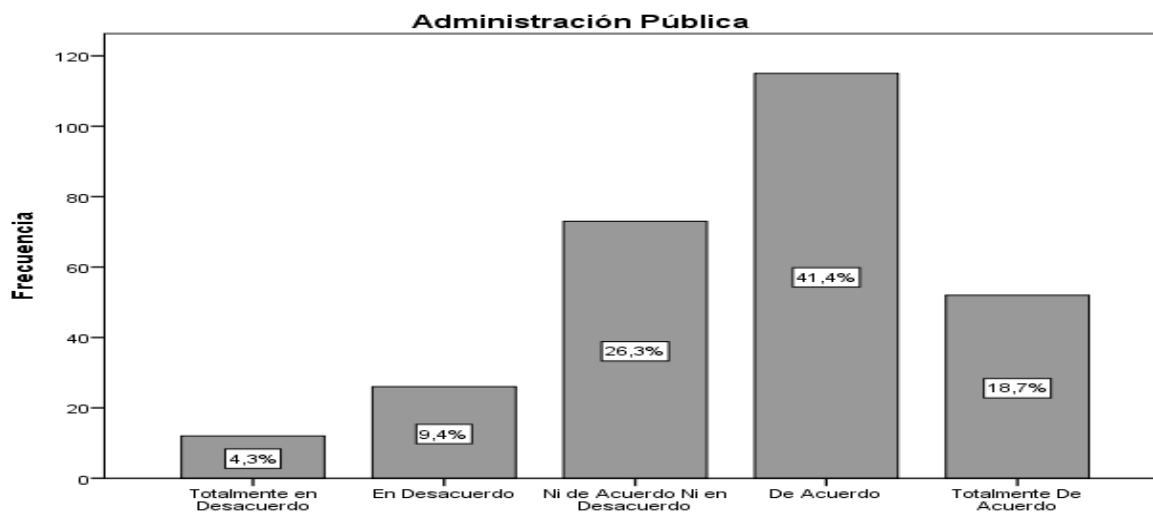
*Administración Pública en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023*

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en Desacuerdo	12	4,3
	En Desacuerdo	26	9,4
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	73	26,3
	De Acuerdo	115	41,4
	Totalmente De Acuerdo	52	18,7
	Total	278	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 3.**

*Administración Pública en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la información del cuestionario

Interpretación:

Según la figura 3, se encontró como resultado un 26,3% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri brinda una buena administración pública, sin embargo, un 9,4% y 4,3% está en desacuerdo y

totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 41,4% y 18,7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de establecer lineamientos sobre las funciones de los funcionarios y empleados que garantice una buena gestión pública y un rendimiento del servicio al usuario.

**Tabla 4.**

*Gasto de Inversión en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión*

*Capiri, Satipo 2023*

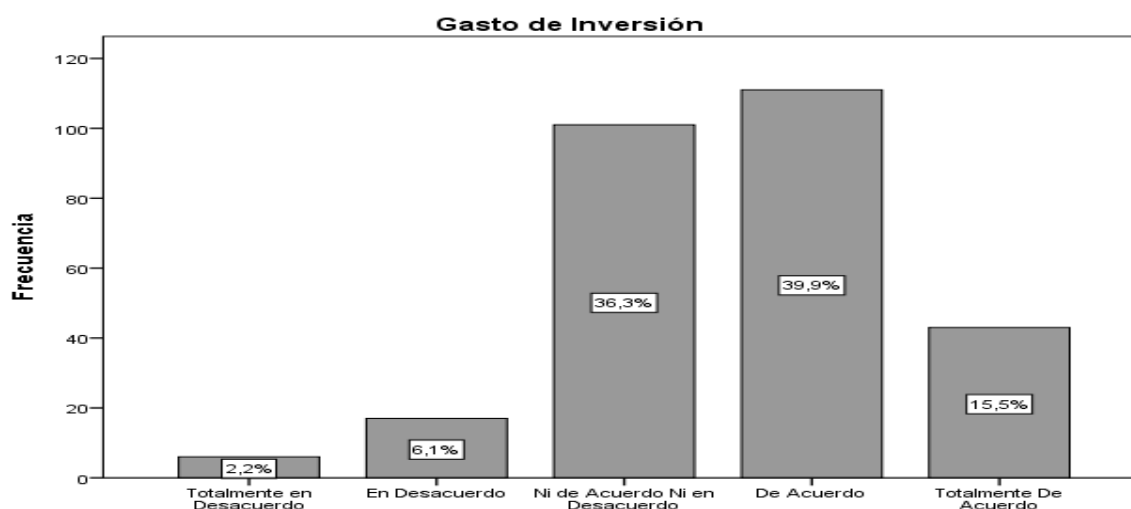
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	2,2
	En Desacuerdo	17	6,1
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	101	36,3
	De Acuerdo	111	39,9
	Totalmente De Acuerdo	43	15,5
	Total	278	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 4.**

*Gasto de Inversión en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión*

*Capiri, Satipo 2023*



Nota. Figura obtenida a partir de la tabla 4.

Interpretación:

De acuerdo a la figura 4: se pudo encontrar un 36,3% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri

gestiona adecuadamente el gasto de inversión, sin embargo, un 6,1% y 2,2% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 39,9% y 15,5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de asignar un presupuesto para la inversión en servicios municipales.

### ***5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Satisfacción Ciudadana***

Operacionalizado la variable se pudo determinar cómo dimensiones calidad percibida, expectativas y atención de requerimientos, de los cuales a base del procesamiento se procedió a presentar los resultados en las siguientes tablas y figuras:

**Tabla 5.**

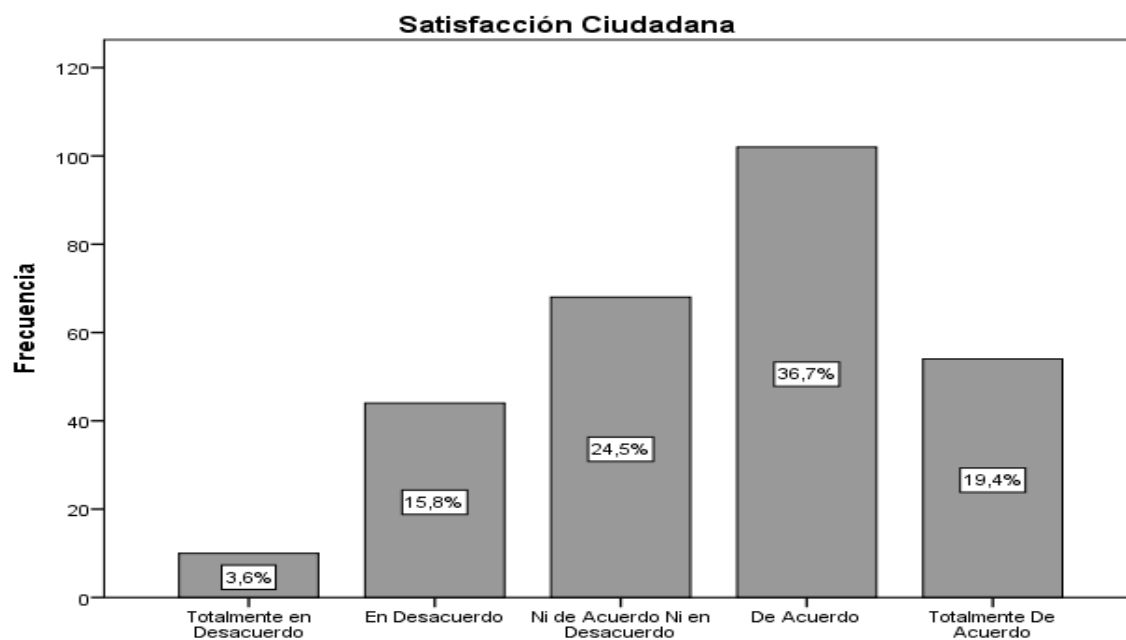
*Satisfacción Ciudadana en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	3,6
	En Desacuerdo	44	15,8
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	68	24,5
	De Acuerdo	102	36,7
	Totalmente De Acuerdo	54	19,4
	Total	278	100,0

Nota. Tabla obtenida del procesamiento de la data del cuestionario

**Figura 5.**

*Satisfacción Ciudadana en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023*



Nota. Figura obtenida de la tabla 5

#### Interpretación:

De la figura 5, se pudo encontrar un 24,5% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri genera una efectiva satisfacción ciudadana respecto a la calidad, expectativa y atención en la población, sin embargo, un 15,8% y 3,6% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 36,7% y 19,4% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de satisfacer a los ciudadanos.

**Tabla 6.**

*Calidad Percibida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri,*

*Satipo 2023*

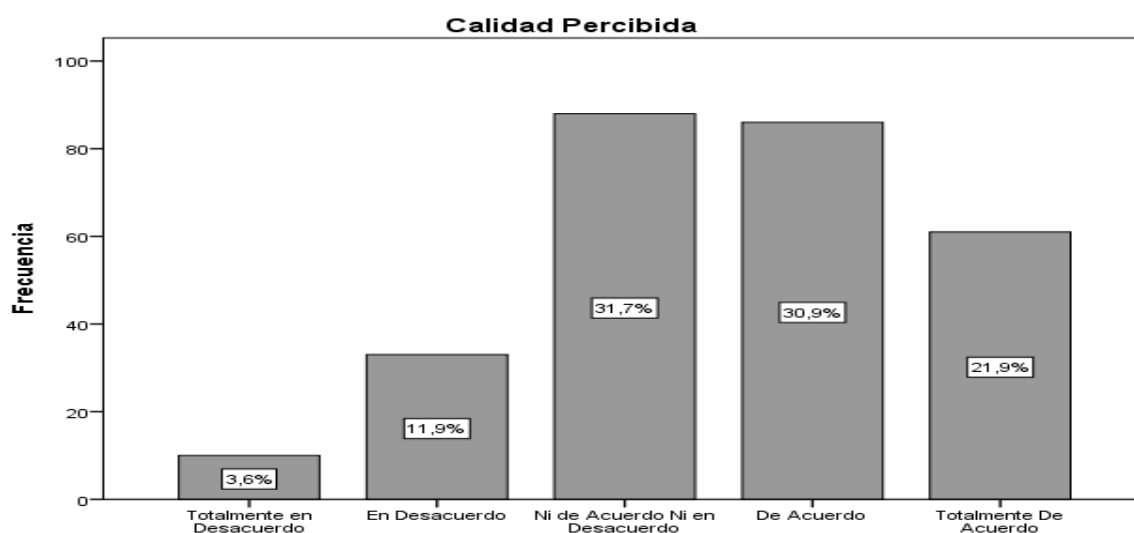
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	3,6
	En Desacuerdo	33	11,9
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	88	31,7
	De Acuerdo	86	30,9
	Totalmente De Acuerdo	61	21,9
	Total	278	100,0

Nota. Tabla elaborada en función del cuestionario

**Figura 6.**

*Calidad Percibida en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri,*

*Satipo 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 6

#### Interpretación:

De acuerdo a la figura 6, se obtuvo un 31,7% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri satisface a los ciudadanos respecto a la calidad percibida, sin embargo, un 11,9% y 3,6% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 30,9% y 21,9% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de prestar buenos servicios para ser percibido con calidad y generar un grado de satisfacción.

**Tabla 7.**

*Expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri,*

*Satipo 2023*

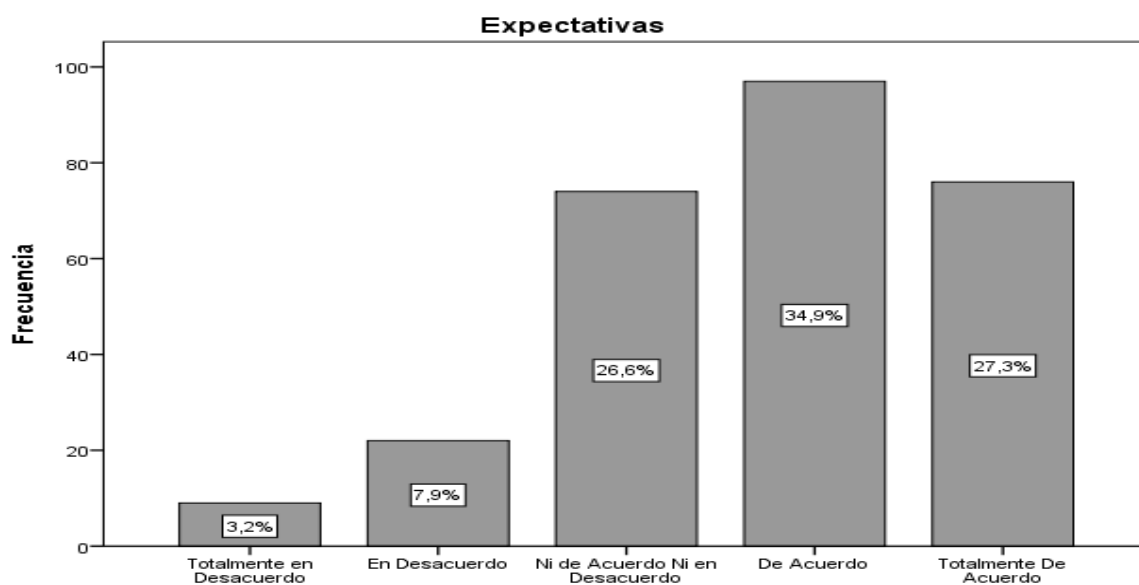
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	3,2
	En Desacuerdo	22	7,9
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	74	26,6
	De Acuerdo	97	34,9
	Totalmente De Acuerdo	76	27,3
	Total	278	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data de la encuesta

**Figura 7.**

*Expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri,*

*Satipo 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 7

#### Interpretación:

De acuerdo de la figura 7, se obtuvo un 26,6% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri cumple con las expectativas de los ciudadanos, sin embargo, un 7,9% y 3,2% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 34,9% y 27,3% está de acuerdo y totalmente



de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de ofrecer servicios de calidad para generar emociones positivas en la población.

**Tabla 8.**

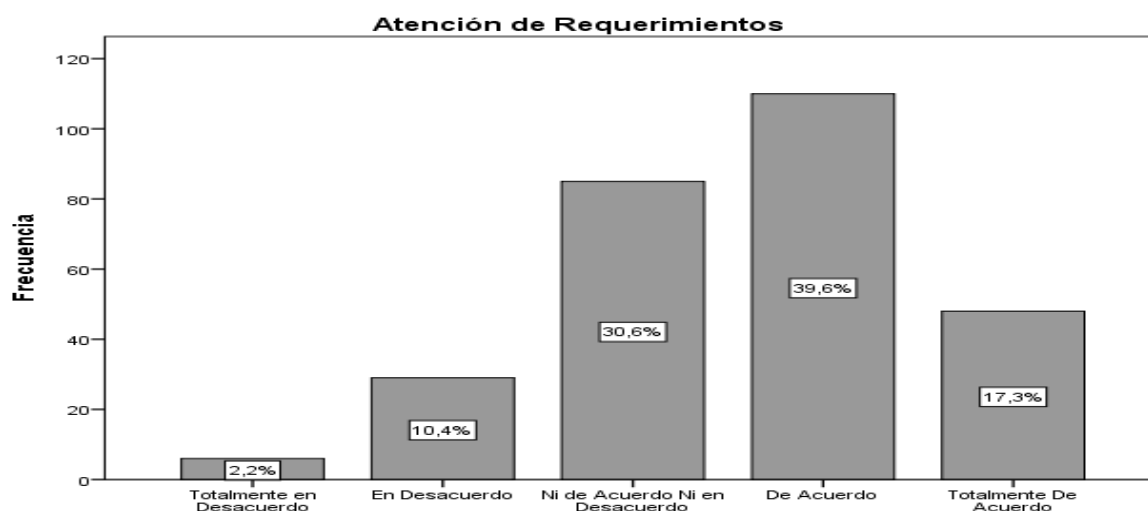
*Atención de requerimiento en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	2,2
	En Desacuerdo	29	10,4
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	85	30,6
	De Acuerdo	110	39,6
	Totalmente De Acuerdo	48	17,3
	Total	278	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la encuesta

**Figura 8.**

*Atención de requerimiento en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 8

**Interpretación:**

De acuerdo a la figura 8, se obtuvo un 30,6% de la población está ni de acuerdo ni en desacuerdo cómo la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri ofrece una buena atención de requerimientos, sin embargo, un 10,4% y 2,2% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo descrito, mientras que un 39,6% y 17,3% está de acuerdo y totalmente

de acuerdo con lo vertido, mostrando una percepción positiva sobre la importancia de brindar canales de atención para responder a las dudas y consultas a través de una respuesta eficaz y eficiente que se ajusten a las necesidades del ciudadano.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

### 5.2.1.- Servicios municipales y satisfacción ciudadana en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023

#### 1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 9.**

*Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis General*

		Correlaciones		
			Servicios Municipales	Satisfacción Ciudadana
Tau_b de Kendall	Servicios Municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral) N	. 278	,000 278
	Satisfacción Ciudadana	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 278	. 278

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.665$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y relación considerable, por ende, se determina, que existe relación que existe entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

### **Hipótesis General:**

Existe una la relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una la relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una la relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 16.53$

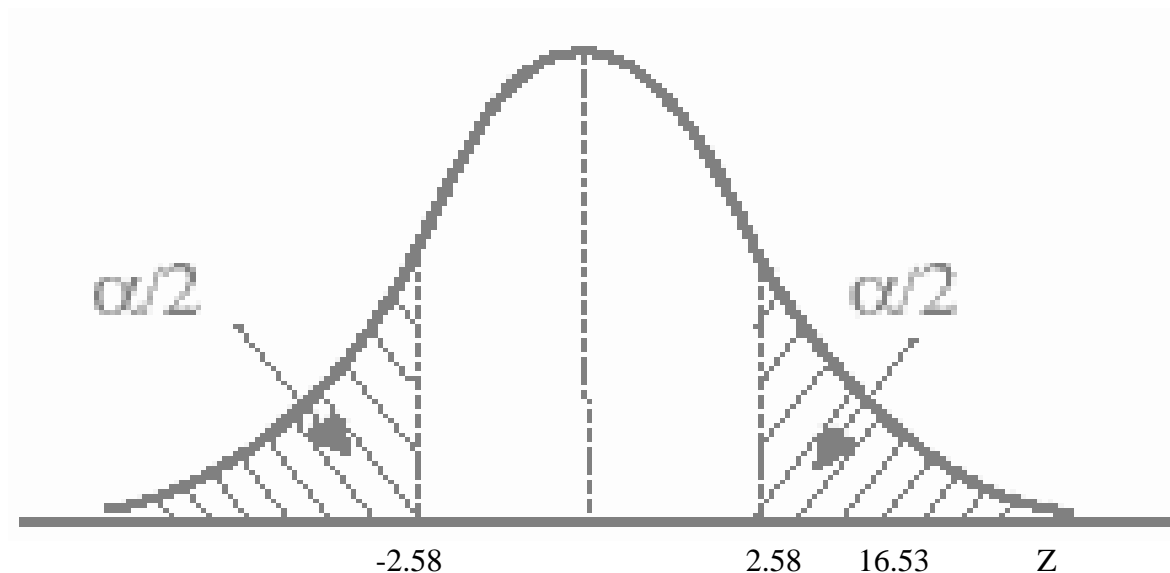
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.665$$

$N = 278$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $16.53 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una la relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.

## 2. Objetivo Específico Uno:

Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 10.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Servicios Municipales	Calidad Percibida
Tau_b de Kendall	Servicios Municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Nota. Tabla elaborada en base a la data del Cuestionario.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.643$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y relación considerable, por ende, se determina, que existe relación entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

### **Hipótesis Especifico Uno:**

Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

$H_1: \tau \neq 0$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 15.98$

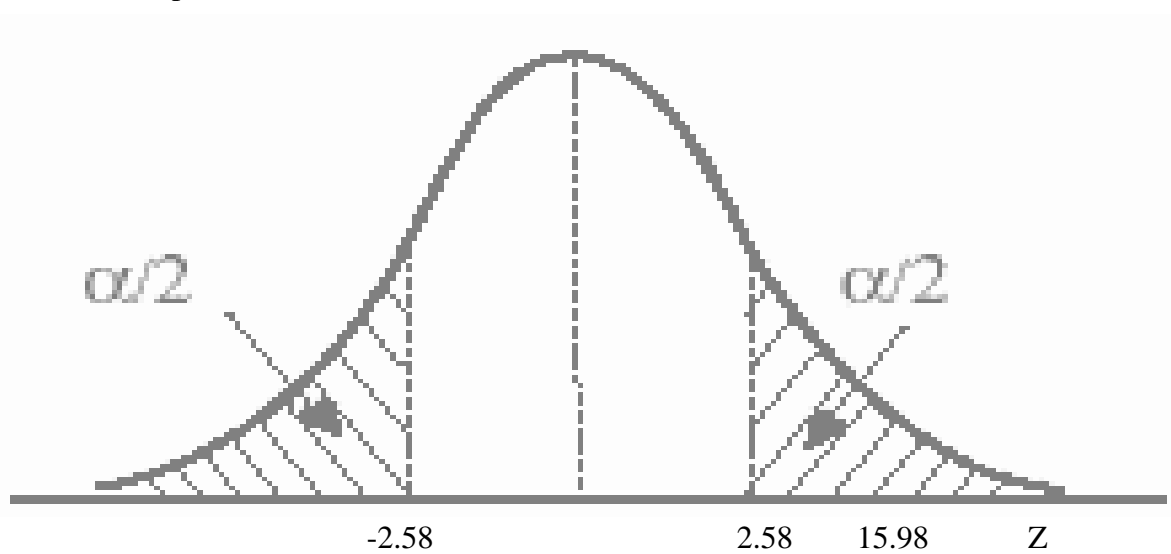
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.643$

$N = 278$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $15.98 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

### 3. Objetivo Específico Dos:

Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 11.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Dos.*

		Correlaciones	
		Servicios Municipales	Expectativas
Tau_b de Kendall	Servicios Municipales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 278
	Expectativas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,598** ,000 278

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.598$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y relación definida pero pequeña, por ende, se determina, que existe relación entre los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

### Hipótesis Específico Dos:

Existe una relación significativa los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

### Prueba de Hipótesis

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 14.86$

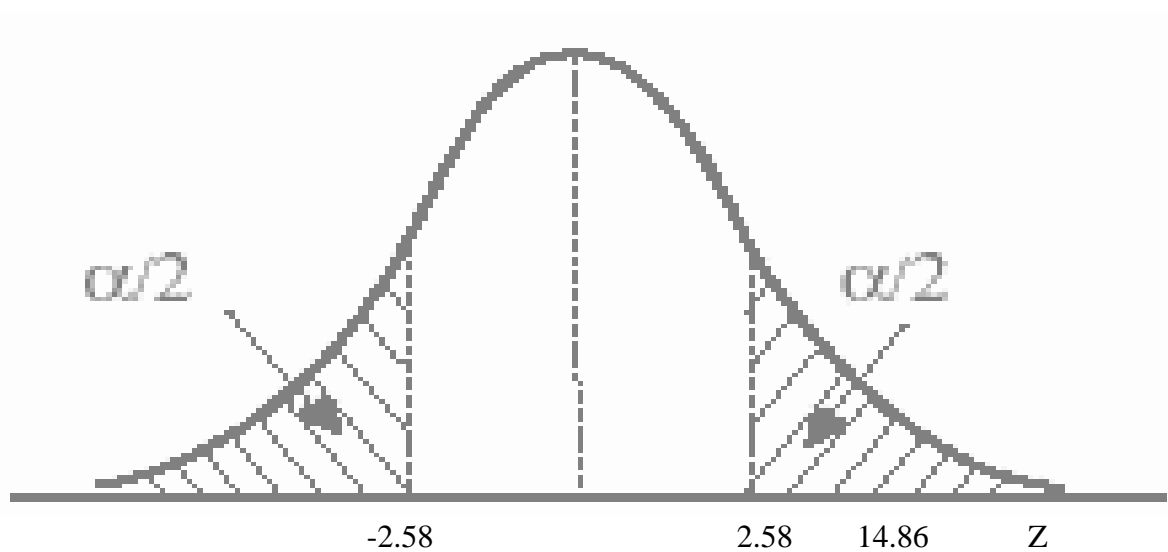
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.598$$

$$N = 278$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $14.86 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

#### 4. Objetivo Específico Tres:

Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 12.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Tres.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Servicios Municipales	Atención de Requerimientos
Tau_b de Kendall	Servicios Municipales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,657**
	Atención de Requerimientos	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,657**
		N	278

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.657$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y relación considerable, por ende, se determina, que existe relación entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.

### Hipótesis Específico Tres:

Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión de Capiri, Satipo 2023.

### Prueba de Hipótesis

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión de Capiri, Satipo 2023.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión de Capiri, Satipo 2023.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 16.73$

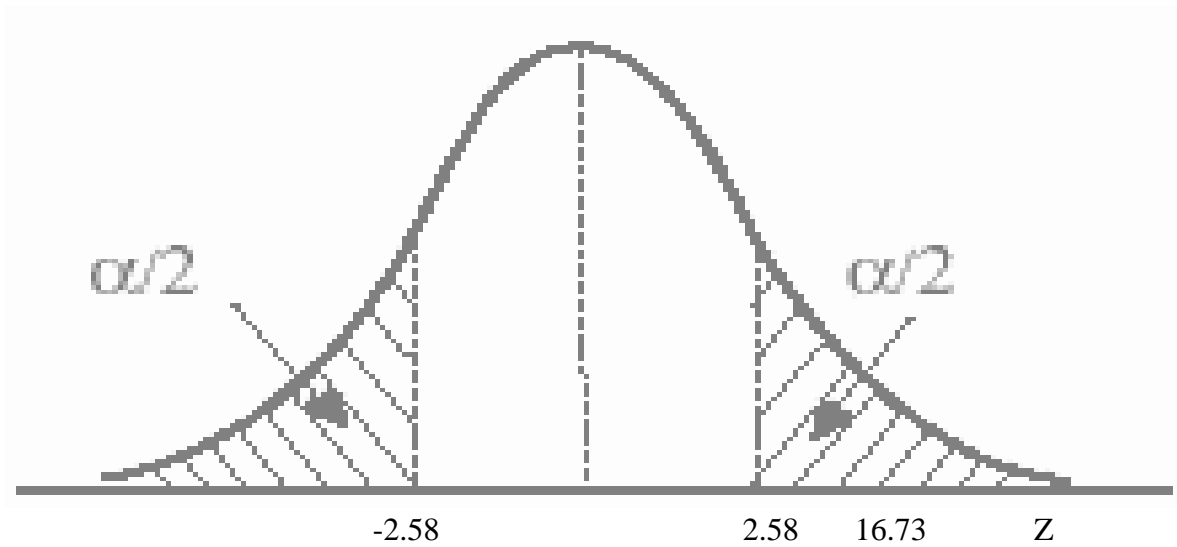
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.657$$

$$N = 278$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $16.73 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión de Capiri, Satipo 2023.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el objetivo general planteado determinar la relación que existe entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023, se pudo evidenciar que si existe una similitud según con lo indicado por Gonzales (2019) en su tesis "*Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú*", "los servicios municipales están relacionadas de manera directa y significativa con la satisfacción ciudadana, a un nivel de significancia de 0,01 bilateral" (p. 107); esto significa que entre los servicios municipales y la satisfacción de los residentes, estos experimentaron un valor que superó sus expectativas. De acuerdo a nuestra investigación se determinó que existe una relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana, con un coeficiente de  $\tau = 0.665$ , el valor hallado indica una correlación moderada y relación considerable. Asimismo, según Arriola (2023) en su tesis "*Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*", "existe una relación significativa, positiva y con intensidad considerable, entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios según el  $Rho = 0.623$ " (p. 54), en consecuencia, si la municipalidad analizada ofrece un servicio de suficiente calidad, la satisfacción de los ciudadanos incrementara, teniendo esto en cuenta, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que conduce a la satisfacción del cliente. Del mismo modo en nuestro estudio un 42,4% de la población está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales en base a la calidad de vida, administración pública y gastos de inversión, y el 36,7% está de acuerdo sobre el logro de la satisfacción ciudadana respecto a la calidad, expectativas y atención de la población. Por otro lado, según Matias (2013) en la Teoría de Servicios Públicos, el Estado ya no es un poder de mando, sino una cooperación que garantiza el cumplimiento de los servicios

públicos y sancione las reglas del derecho, es decir el gobierno administra los servicios públicos en nombre del poder social, mientras que el pueblo es el beneficiario de sus deberes y los que están en el poder son sus servidores. Lo que reafirma que mientras los gobiernos nacionales, regionales y locales brinden mejores servicios se incrementara la satisfacción ciudadana. Sin embargo, según Castañeda (2018) existen tres niveles de satisfacción: insatisfecho, satisfecho y complacencia; es decir si el ciudadano no está satisfecho, es necesario que la municipalidad cambie sus políticas de servicios municipales; mientras haya una buena gestión de los servicios los ciudadanos estarán satisfechos pero solo hasta que exista un error; por otro lado, si el ciudadano se siente complacido es debido al buen servicio que percibe cumpliendo con sus expectativas. Siendo esencial innovar los servicios municipales para lograr una satisfacer a la población, por ello es necesario que este estudio sirva como referencias para futuras investigaciones.

2. Según el objetivo específico planteado establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023, se pudo evidenciar que si existe una similitud según con lo indicado por Urrea (2021) en su tesis *“Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la gobernación del Valle del Cauca”*, los servicios que han sido proporcionados por las autoridades públicas han cambiado en la forma en que los usuarios y las organizaciones interactúan; cada vez más, se utilizan diferentes canales de información antes de obtener servicios, por ello los ciudadanos han asumido un papel dominante gracias a la confianza del gobierno, este empoderamiento permitió a los usuarios evaluar la calidad que han percibido, buscando si se logró la satisfacción, experiencias, expectativas en base a la calidad de los servicios. Asimismo, en nuestra investigación existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida con un coeficiente de  $\tau = 0.643$ , el valor hallado indica

una correlación moderada y relación considerable. De la misma forma, según Melo (2022) en su tesis *“Propuesta de modelo de medición de la satisfacción de servicios públicos transaccionales por calidad percibida, Estado de Veracruz, 2019”*, se determinó “la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad percibida en la prestación de servicios públicos, que se puede expresar como una relación positiva directa” (p. 71), se entiende que si la satisfacción del usuario aumenta la calidad percibida se verá afectada en el mismo sentido será una percepción positiva sobre la prestación de servicios públicos. Igualmente, en nuestro estudio un 42,4% de la población está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales y el 31,7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo como logra satisfacer a los ciudadanos respecto a la calidad percibida, siendo necesario para la municipalidad prestar buenos servicios para ser percibido con calidad y generar un grado de satisfacción. Ya que permite que el ciudadano perciba la calidad de servicio, se entiende la valoración que realiza el usuario de su satisfacción con el servicio recibido, es importante la calidad del servicio ya que resulta evidente para el usuario tan pronto como se entrega y acepta el servicio de esta manera evaluando si este logro cumplir sus necesidades (Martel, 2018). Además, Chacón y Rugel (2018) señalan que la teoría de la calidad es “implantar un Modelo Calidad basada en la cultura del mejoramiento para brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema” (p. 14), añadiendo valor a los servicios e incidiendo en la eficiencia organizativa, la mejora continua, el control o rediseño de procesos, así como en la optimización de recursos, la mejora del rendimiento y la productividad, para luego medir su percepción de calidad del servicio; después de ello se espera que este estudio sirva para futuras investigaciones debido al desconocimiento de algunos ciudadanos.

3. Según el objetivo específico planteado establecer la relación que existe entre los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de

Unión Capiri, Satipo 2023, se pudo evidenciar que si existe una similitud según con lo indicado por Gonzales (2019) en su tesis "*Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú*", los servicios municipales y la satisfacción ciudadana se relacionan significativamente, es decir el valor percibido por el ciudadano ha superado sus expectativas debido a una adecuada prestación de servicios municipales, además, el servicio del agua potable y alcantarillado, del área de recaudación, del registro civil, de seguridad ciudadana, de limpieza pública y la satisfacción ciudadana, el valor percibido por el ciudadano ha superado sus expectativas. Asimismo, en nuestra investigación existe una relación significativa entre los servicios municipales y las expectativas con un coeficiente de  $\tau = 0.598$ , el valor hallado indica una correlación moderada y relación considerable, mientras se brinda mejores servicios municipales se logrará cumplir con las expectativas de los ciudadanos. De la misma forma, según Quirós (2020) en su tesis "*Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos*", los ciudadanos admitieron que la municipalidad logro cumplir con sus expectativa con servicios como deportes, recolección de basura, mantenimiento de calles y espacios limitados, sin embargo en los servicios de disponibilidad de plazas de aparcamiento, alcantarillado y tuberías de aguas pluviales no ha logrado cumplir las expectativas de los residentes. Igualmente, en nuestro estudio un 42,4% está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales y el 34,9% está de acuerdo como logra cumplir las expectativas de los ciudadanos. De acuerdo a las investigaciones sobre la relación de los servicios municipales y las expectativas, el usuario antes de recibir el servicio está dispuesto evaluar su apreciación de la calidad y así expresar el grado de satisfacción o insatisfacción que le aporta dicho servicio (Martel, 2018); por ello entendemos que las expectativas del ciudadano, según Peralta et al. (2006) pueden confirmar o negar sus hipótesis, en ese sentido la satisfacción del cliente estará determinada por los sentimientos

que surjan de la comparación entre las expectativas del cliente y los servicios prestados por la organización; por ello se espera que este estudio sirva para futuras investigaciones debido al desconocimiento de algunos ciudadanos.

4. Según el objetivo específico planteado establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023, se pudo evidenciar que no existe una similitud según con lo indicado por Arias (2019) en su tesis *“Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos”*, en el municipalidad los funcionarios y el personal encargados de atenderlos requerimientos de la población “no tienen las aptitudes adecuadas, ni empatía, ni conocimientos suficientes para atender eficazmente al usuario creando un servicio grosero, debido a la falta de seguridad y confianza al usuario para ser atendidos sus requerimientos a tiempo y de manera justa”, por ese motivo desean poder tener un lugar donde ostentar sus quejas y consejos para que mejore el servicio de la Municipalidad de Sucumbíos. Por el contrario, en nuestra investigación existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos con un coeficiente de  $\tau = 0.657$ , el valor hallado indica una correlación moderada y relación considerable, mientras se brinda servicios municipales de calidad se logrará una atención efectiva de los requerimientos de la población. De mismo modo con nuestro estudio, según Arriola (2023) en su tesis *“Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022”*, si una municipalidad brinda servicios eficientes donde atiende una capacidad de respuesta adecuada sobre algunas peticiones, solicitudes, demandas o requisitos entonces la satisfacción del usuario aumenta, gracias a ello la población se esfuerza en ser atendidos sus requerimientos a través de servicios que estén disponibles con resolución rápida de problemas. Igualmente,



en nuestro estudio un 42,4% está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales y el 39,6% está de acuerdo como ofrece una buena atención de requerimientos para satisfacer a los ciudadanos. De acuerdo a las investigaciones sobre la relación de los servicios municipales y la atención de requerimientos de la población; según Olmedo (2018) este es un proceso donde una organización está dispuesto a brindar y elaborar respuesta para ser entregada al ciudadano. Además, busca centrarse en las necesidades permite a las organizaciones responder a los deseos de la población a través de diferentes canales de atención para dar una respuesta efectiva basada en las necesidades de la población (Olmedo, 2018), mientras exista buenas prestaciones de servicios de alguna manera se logra satisfacer a la población debido a la atención de los requerimientos a los usuarios; después de ello se espera que este estudio sirva para futuras investigaciones debido al desconocimiento de algunos ciudadanos.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa con correlación moderada de  $\tau=0.665$  y significativa de 0.01 entre los servicios municipales y satisfacción ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023 con p-valor = 0.000 y un  $\alpha = 0.01$ . En la estadística descriptiva se encontró que un 42,4% está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales en base a la calidad de vida, administración pública y gastos de inversión, el 36,7% está de acuerdo sobre el logro de la satisfacción ciudadana respecto a la calidad, expectativa y atención de la población.
2. Se estableció que existe relación significativa con correlación moderada de  $\tau = 0.643$  y significativa al 0.01 entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023 con p-valor = 0.000 y un  $\alpha = 0.01$ . En la estadística descriptiva se encontró que un 42,4% está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales y el 31,7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo como logra satisfacer a los ciudadanos respecto a la calidad percibida.
3. Se estableció que existe relación significativa con correlación moderada de  $\tau = 0.598$  y significativa al 0.01 entre los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023 con p-valor = 0.000 y un  $\alpha = 0.01$ . En la estadística descriptiva se encontró que un 42,4% está de acuerdo cómo se brinda los servicios municipales y el 34,9% está de acuerdo como logra cumplir las expectativas de los ciudadanos.
4. Se estableció que existe relación significativa con correlación moderada  $\tau = 0.657$  y significativa al 0.01 entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023 con p-valor = 0.000 y un  $\alpha = 0.01$ . En la estadística descriptiva se encontró que un 42,4% está de

acuerdo cómo se brinda los servicios municipales y el 39,6% está de acuerdo como ofrece una buena atención de requerimientos para satisfacer a los ciudadanos.

## RECOMENDACIONES

1. La municipalidad debe incidir lo suficiente en mantener y mejorar la prestación de servicios municipales e implementar estrategias para lograr una buena la calidad de vida, una eficiente administración pública y un adecuado gasto de inversión que conlleve a satisfacer a los ciudadanos logrando cumplir con la calidad, expectativas y atendiendo los requerimientos de la población; además debe implementar estrategias para optimizar el acceso y la calidad de los servicios a través de sistemas de divulgación de los programas sociales, ya que aún existe desconocimiento por parte de la población sobre la importancia del cumplimiento de los servicios municipales.
2. El municipio por medio de la gestión actual debe influir en implementar estrategias de participación ciudadana para que toda la población tenga acceso de los servicios municipales para mejorar la calidad de vida a través del desarrollo de programas sociales, por ello debe proveer y prestar servicios productivos que logren cumplir con las expectativas en base a la calidad de servicios puesto aún existe un porcentaje de la población que muestran una actitud de inconformidad sobre la calidad.
3. La municipalidad debe enfocar mayores esfuerzos en mantener y mejorar la prestación de servicios municipales priorizando los gastos de inversión en el acceso de programas para optimizar la cobertura y calidad de la infraestructura urbana, asimismo asignando una parte del presupuesto en servicios comunitarios para buscar el bienestar de la sociedad, para ello debe ofrecer servicios de calidad sin errores logrando cumplir con las expectativas de los ciudadanos, siendo necesario la publicación de este estudio debido al desconcierto de la población.
4. El municipio debe sumar esfuerzos a través de la alcaldía para mejorar la prestación de servicios electrónicos brindando buena propuesta de implementación de nuevos sistemas y programas del acceso a los servicios municipales, por ello garantiza una adecuada

administración pública para lograr un buen rendimiento del servicio al usuario con el fin de atender los requerimientos de la población, para ello debe brindar canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente que satisfaga según sus necesidades de los ciudadanos, es necesario la publicación de este estudio para futuras investigaciones debido al desconocimiento de un porcentaje de la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragón, V. (2021). *La Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Camaná, periodo 2021. [Tesis de Posgrado, Universidad Alas Peruanas]*. Repositorio de la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10434/1/Tesis\\_Calidad.Servicio\\_Satisfacci%C3%B3n.Usuario\\_MunicipalidadProvincial\\_Caman%C3%A1.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10434/1/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%C3%B3n.Usuario_MunicipalidadProvincial_Caman%C3%A1.pdf)
- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos. [Tesis de Pregrado, Universidad Central de Ecuador]*. Repositorio de la Universidad Central de Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armendáriz, E., & Carrasco, H. (2019). *El gasto en inversión pública de América Latina*. Commons. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-gasto-en-inversion-publica-de-america-latina-cuanto-quien-y-en-que>
- Arriola, A. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Retrieved from <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-a4bb-5c7f93ca3f44/content>

- Asturias Corporación Universitaria. (2020). *Introducción a los presupuestos*. Retrieved from [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/direccion\\_financiera/unidad1\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/direccion_financiera/unidad1_pdf1.pdf)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON.
- Bravo, T., & Vanlenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Santiago de Chile: Centro de Medición MIDE UC. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Burgos, R., Argüelles, V., & Palacios, R. (2021). Etapas del método estadístico. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 35-36. Retrieved from <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/6703/7598>
- Caballero, A. (2004). *Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Perú: UGRAPH S.A.C.
- Cairampoma, A., & Villegas, P. (2019). *Los desafíos de la regulación en los servicios de saneamiento en el Perú*. Retrieved from <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/169963>
- Castañeda, Y. (2018). *Calidad de servicios para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante “el cantaro”, Lambayeque 2017. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]*. Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Retrieved from <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5984/BC-1584%20CASTA%c3%91EDA%20VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Retrieved from <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14. Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Encuadernadores, S.A.
- Collantes, O. (2021). *Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa María*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5602/OSCAR%20LUI%20COLLANTES%20ORTIZ.pdf?sequence=1>
- Contreras, S., & Emigdio, R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*(35), 152-181. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Cruz, L. (2018). Teoría del comportamiento sustentable para el desarrollo local. *Revista de Ciencias Sociales*(9), 71-94. Retrieved from <https://clivajes.uv.mx/index.php/Clivajes/article/view/2546>
- Espinal, K. (2022). *Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín 2022*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94151/Espinal\\_MKM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94151/Espinal_MKM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Garrido, F., Magrinyà, F., & Del Moral, M. (2021). Incidencia de la forma urbana en el metabolismo económico de los servicios públicos municipales. *ACE: Architecture, City and Environment*, 16(46), 1-17. Retrieved from



<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/70322/9786-13218-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gaster, L., & Squires, A. (2003). *Providing Quality in the Public Sector*. Maiden Head, Open University Press.
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 4(2), 1241-1255. Retrieved from <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Giraldo, G. (2015). Ciudadanía: aprendizaje de una forma de vida. *Educación y Educadores*, 18(1), 76-92. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/834/83439194005.pdf>
- Gómez, D. (2022). Estudio para evaluar la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pastaza. *UNIANDES*, 1(1), 1-17. Retrieved from <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15088/1/UA-MAE-EAC-026-2022.pdf>
- Gomez, L. (2012). Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social. *Revista de Ciencias Sociales*(54), 1-12. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950250005.pdf>
- Gómez, N., Carñel, G., & Tarabella, L. (2018). Municipios y calidad de vida: análisis de la cobertura de servicios básicos en la provincia de Santa Fe entre 2001 y 2010. *Espacio y Desarrollo*(32), 55-74. Retrieved from <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/20547/20425>
- Gonzales, J. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]*. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Retrieved from [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5842/T010\\_40389232\\_M\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5842/T010_40389232_M_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Grassetti, E. (2018). Satisfacción de necesidades y modelo social. *Revista de Investigación en Psicología Social*, 4(1), 6-29. Retrieved from <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/psicologiasocial/article/download/2874/2450#:~:text=Se%20sostiene%20que%20la%20satisfacci%C3%B3n,una%20finalidad%20para%20perseguir%20directamente>
- Guerrero, V. (2022). *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca. Retrieved from <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4781/Tesis%20Vanessa%20Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez, A. (2022). *La Gestión Municipal y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano en un Distrito del Cono Norte de Lima, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87444/Gutierrez\\_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87444/Gutierrez_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 75-79. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(3), 1-18. Retrieved from [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Huapaya, r. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Revista ius et veritas*, 1(50), 1-50. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827/15382>
- INEI. (2019). *Patrimonio, bienes y servicios culturales, 2016 - 2019*. INEI. Retrieved from [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1707/1ibro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1707/1ibro.pdf)
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. Retrieved from <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jimeno, F. (2018). Actuación ética y servicio público: Fundamentos clásicos y percepción actual. Una propuesta de intervención. *Revista de Fomento Social*, 73(3), 519-546. Retrieved from <https://repositorio.uloyola.es/bitstream/handle/20.500.12412/3576/jfperez%2c%20291-292b5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kuri, M. (2016). *Plan Municipal de Desarrollo - Municipio de Corregidora 2015 - 2018*. Solaris Comunicación.
- Lagares, N., Pereira, M., & Jaráiz, E. ( 2015). El Índice de Cobertura de Servicios (ICS). Un instrumento para la evaluación de los Servicios Públicos. *Revistas UNL*, 1(13), 9-24. Retrieved from [https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/download/10237/11434?inline=](https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/download/10237/11434?inline=1)

- Lawrence, G. (2009). *Fundamentos de inversiones*. Pearson Educación. Retrieved from <https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2016/03/Gitman-y-Joehnk-2009-Fundamentos-de-inversiones.pdf>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. Retrieved from <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- López, E., Cabrera, Y., López, E., & Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *MEDISUR*, 16(3), 437-463. Retrieved from <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=82509>
- López, F., & Arenas, E. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107-124. Retrieved from <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2413>
- López, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2019). La Satisfacción hacia el Trabajo. Un Análisis Basado en las Teorías de las Expectativas y de Equidad. *Administración Y Organizaciones*, 9(17), 117–134. Obtenido de <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/249/232>
- Lujan, L. (2020). *Gestión de Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario Externo en las Agencias Municipales de ATE*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6496/TESIS%20Lisset%20Isabel%20LUJAN%20ARAMBURU%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Manfredi, A., & Lázaro, R. (2021). Interpretación en los Servicios Públicos en la oferta académica de grado en Argentina. *FITISPOS INTERNATIONAL JOURNAL*, 8(1), 122-139. Retrieved from [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/134549/Interpretaci%C3%B3n\\_en\\_los\\_Servicios\\_P%C3%BAblicos\\_en\\_la\\_oferta\\_acad%C3%A9mica\\_de\\_grado\\_en\\_Argentina.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/134549/Interpretaci%C3%B3n_en_los_Servicios_P%C3%BAblicos_en_la_oferta_acad%C3%A9mica_de_grado_en_Argentina.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martel, Z. (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28426/Martel\\_TZY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28426/Martel_TZY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, P. (1992). El municipio, la ciudad y el urbanismo. *UNAM*, 199-224. Retrieved from <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/10.pdf>
- Matias, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las telecomunicaciones. *Dialogos del saber*(38), 43-62. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696237>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. Retrieved from <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Melo, R. (2022). *Propuesta de modelo de medición de la satisfacción de servicios públicos transaccionales por calidad percibida, Estado de Veracruz, 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad Veracruzana]*. Repositorio de la Universidad Veracruzana, México. Obtenido de

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/52818/MeloGarciaRebeca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacios*, 42(2), 117-124. Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 1-6. Retrieved from <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O., & Gutiérrez, E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. Retrieved from <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>
- Morales, G., Reza, L., Galindo, S., & Rizzo, P. (2019). ¿Qué significa “fundamentos filosóficos” de un modelo educativo de calidad? *Revista Ciencia UNEMI*, 12(31), 116-127. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661248012/582661248012.pdf>
- Morán, J., & Ayvar, F. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277-299. Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-59962020000200277](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962020000200277)
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221-227.

- Muñoz, J. (2013). Educación y municipio: la importancia de los servicios municipales de educación. *ENSAYOS. Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 1(28), 43-60.
- Naupa, S. (2018). *Administración Pública y Designación de los funcionarios públicos en cargos de confianza-Inabif 2018. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24745/Naupa\\_PSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24745/Naupa_PSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ochoa, M., Concha, A., Romero, J., Sorhegui, R., & Vergara, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50), 245-259.
- Olano, S. (2021). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio. *Documentos Y Aportes En Administración Pública Y Gestión Estatal*, 20(34), 159-180. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DocumentosyAportes/article/view/10061>
- Olmedo, L. (2018). *Mejoras del proceso de atención de requerimientos ciudadanos de la superintendencia de educación. [Tesis de Posgrado, Universidad de Chile]*. Repositorio de la Universidad de Chile. Retrieved from <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/152410/Mejoras-del-proceso-de-atenci%c3%b3n-de-requerimientos-ciudadanos-de-la-Superintendencia-de-Educaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orco, A. (2020). Gasto público en inversiones y reducción de la pobreza regional en el Perú, período 2009-2018. *Quipukamayoc*, 28(56), 9-16. Retrieved from <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17087>

- Osorio, J. (2020). *Evaluación de resultados del plan integral de seguridad, convivencia ciudadana y justicia 2017-2020 en la localidad de Ciudad Bolívar de Bogotá. [Tesis de Posgrado, Pontificia Universidad Javeriana]*. Repositorio de la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Obtenido de [https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/56232/Evaluaci% c3% b3n % 20de% 20resultados% 20del% 20Plan% 20Integral% 20de% 20Seguridad% 2c% 20Con vivencia% 20Ciudadana% 20y% 20Justicia% 202017- 2020% 20en% 20la% 20localidad% 20de% 20Ciudad% 20Bol% c3% advar% 20de% 20B](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/56232/Evaluaci%c3%b3n%20de%20resultados%20del%20Plan%20Integral%20de%20Seguridad%2c%20Convivencia%20Ciudadana%20y%20Justicia%202017-2020%20en%20la%20localidad%20de%20Ciudad%20Bol%c3%advar%20de%20B)
- Paiva, O., & Meca, J. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de piura – 2018. *CIENCIAS BÁSICAS Y CIENCIAS SOCIALES*, 10(4), 686-697.
- Peña, A. (2019). La interculturalidad en la administración pública peruana sus limitaciones en los servicios de educación y salud en comunidades Aymaras, Kandozis y Shapras. *Círculo de Derecho Administrativo*(17), 354-367. Retrieved from <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22179>
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>
- Perea, O. (2017). *Plan Estratégico del Tercer Sector de acción social*. Plataforma de ONG de Acción Social. Retrieved from <https://consaludmental.org/publicaciones/Guiaevaluacionprogramasproyectosociales.pdf>
- PERSPECTIVAS. (2007). Origen y desarrollo de la administracion. *PERSPECTIVAS*(20), 45-54.



- Quirós, K. (2020). *Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos. [Tesis de Posgrado, Universidad de Costa Rica]*. Repositorio de la Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de <https://kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81647/TFIA%20Korina%20Sof%c3%ada%20Quir%c3%b3s%20Sol%c3%ads.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, E. (2020). *Seguridad Ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las municipalidades*. Contraloría General de la República. Retrieved from <https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICSC1.pdf>
- Ramírez, E., Maguiña, M., & Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las cajas municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-342. Retrieved from <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v10n20/1390-6291-Retos-10-20-00329.pdf>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Rampello, S. (2018). Los sesgos en la toma de decisiones. *Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam*, 9(1), 85-94. Retrieved from <https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/4220/v09n1a06rampello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivas, T., & Frank, E. (2012). El sistema de seguridad social venezolano y la teoría del servicio público. Lineamientos principales. *Actualidad Contable Faces*, 15(24), 54-74. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/257/25722697005.pdf>
- Rojas, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018. [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. Retrieved from

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1605/Grimaldo\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ros, A., & Parra, M. (2018). Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.

*Revista Espacios*, 39(51), 6. Retrieved from

<https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/3775/Ros%20y%20Parra%20%282018%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, L. (2022). Satisfacción de los usuarios en la oficina registral Pucallpa. *Maestro Y Sociedad*, 19(1), 228-237. Retrieved from

<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5494>

Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica:

cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Historial editorial*, 9(2), 147-181. Retrieved

from [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2594-29562021000200147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147)

Sarmineto, J. (2011). *Sistema nacional de estándares de urbanismo propuesta preliminar*.

Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. Retrieved from

<https://eudora.vivienda.gob.pe/observatorio/Documentos/Normativa/NormasPropuestas/EstandaresUrbanismo/CAPITULOII.pdf>

Shupingahua, M., Pizzán, N., Rosales, Carlos, Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.

Tamayo, M., & Tamayo. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. Limusa Noriega.

Obtenido de

[https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Topón, M. (2019). Internet como servicio público. *INGENIO*, 1(2), 15-30. Obtenido de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/INGENIO/article/view/1624>
- Urrea, A. (2021). *Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la gobernación del Valle del Cauca. [Tesis de Posgrado, Universidad Autónoma de Occidente]*. Repositorio de la Universidad Autónoma de Occidente. Obtenido de [https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13370/T09990\\_Plan%20estrat%20a9gico%20de%20servicios%20para%20mejorar%20la%20satisfacci%20del%20usuario%20en%20la%20oficina%20de%20atenci%20al%20ciudadano%20de%20la%20Gobernaci%20del%20Va](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13370/T09990_Plan%20estrat%20a9gico%20de%20servicios%20para%20mejorar%20la%20satisfacci%20del%20usuario%20en%20la%20oficina%20de%20atenci%20al%20ciudadano%20de%20la%20Gobernaci%20del%20Va)
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (2da ed.). Lima: Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Zurita, E., López, C., Ríos, M., & Sánchez, M. (2020). Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *HOLOS*, 7, 1-20. Retrieved from <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/9549>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023”

PROBLEMAS PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
P.G.- ¿Cuál es la relación entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023?	O.G.- Determinar la relación que existe entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.	H.G.-Existe una la relación significativa entre los Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023.	<p>VI: SERVICIOS MUNICIPALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Administración pública</li> <li>• Gastos de inversión</li> </ul> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea programas sociales para el desarrollo individual.</li> <li>• Presta servicios para que se mejore la calidad de vida.</li> <li>• Garantiza una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.</li> <li>• Establece lineamientos para la designación de funcionarios públicos.</li> <li>• Asigna un presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.</li> <li>• Prioriza gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.</li> </ul> <p>V2: SATISFACCIÓN CIUDADANA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad percibida</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Atención de requerimientos</li> </ul> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presta un buen servicio para ser percibida con calidad.</li> <li>• Provee servicios para que se genere un grado de satisfacción.</li> <li>• Ofrece servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.</li> <li>• Genera emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.</li> <li>• Elabora respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.</li> <li>• Brinda canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.</li> </ul>	<p>MÉTODO</p> <p>a) Universal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Científico</li> </ul> <p>b) General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método hipotético deductivo</li> </ul> <p>c) Métodos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadístico</li> <li>- Histórico</li> <li>- Comparativo</li> </ul> <p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación básica</li> </ul> <p>NIVEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel correlacional</li> </ul> <p>DISEÑO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental transversal</li> <li>- Descriptivo correlacional</li> </ul> <p>ESQUEMA</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2   </pre> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra  O<sub>1</sub> = Servicios Municipales  O<sub>2</sub> = Satisfacción Ciudadana  R = Relación de variables</p> <p>POBLACIÓN: 1000  MUESTRA: 278  TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Revisión bibliográfica</li> <li>- Cuestionario</li> </ul>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>P.E.1.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?</p> <p>P.E.2.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y las expectativas en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?</p> <p>P.E.3.- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>O.E.1.- Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.</p> <p>O.E.2.- Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.</p> <p>O.E.3.- Establecer la relación que existe entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>H.E.1.-Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la calidad percibida en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.</p> <p>H.E.2.-Existe una relación significativa los servicios municipales y las expectativas en la población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023.</p> <p>H.E.3.-Existe una relación significativa entre los servicios municipales y la atención de requerimientos en la población de la Municipalidad del Centro Poblado Unión de Capiri, Satipo 2023.</p>		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Servicios Municipales	Los servicios municipales inciden de manera inmediata en la <u>calidad de vida</u> del ciudadano, esto dependerá directamente de como la <u>administración pública</u> maneja el <u>gasto de inversión</u> para provisión de servicios (Morán & Ayvar, 2020).	Los servicios municipales hacen referencia a las actividades que buscan la <u>calidad de vida</u> del ciudadano, de ello dependerá la buena <u>administración pública</u> para el manejo del <u>gasto de inversión en servicios</u> .	Calidad de vida	Crea programas sociales para el desarrollo individual.	1-2	Ordinal
				Presta servicios para que se mejore la calidad de vida.	3-4	
			Administración pública	Garantiza una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.	5-6	
				Establece lineamientos para la designación de funcionarios públicos.	7-8	
			Gasto de inversión	Asigna un presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.	9-10	
				Prioriza gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.	11-12	
Satisfacción Ciudadana	La satisfacción del ciudadano es el resultado de la <u>calidad percibida</u> de los servicios en relación a sus <u>expectativas</u> y la <u>atención de requerimientos</u> de la ciudadanía (Ruiz, 2022).	La satisfacción del ciudadano es la consecuencia de la <u>calidad percibida</u> de los servicios las cuales respondieron a las <u>expectativas</u> y <u>atención de requerimientos</u> .	Calidad percibida	Presta un buen servicio para ser percibida con calidad.	13-14	Ordinal
				Provee servicios para que se genere un grado de satisfacción.	15-16	
			Expectativas	Ofrece servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.	17-18	
				Genera emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.	19-20	
			Atención de requerimientos	Elabora respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.	21-22	
				Brinda canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.	23-24	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTAS
<b>SERVICIOS MUNICIPALES</b>	Calidad de vida	Crea programas sociales para el desarrollo individual.	1. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri crea programas sociales para el desarrollo individual. 2. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri desarrolle mejor los programas sociales para el desarrollo individual.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Presta servicios para que se mejore la calidad de vida.	3. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri presta servicios para que se mejore la calidad de vida. 4. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri mejore la prestación de servicios para que se mejore la calidad de vida.	
	Administración pública	Garantiza una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.	5. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri garantiza una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario. 6. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba garantizar una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.	
		Establece lineamientos para la designación de funcionarios públicos.	7. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri establece lineamientos para la designación de funcionarios públicos. 8. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri desarrolle lineamientos detallados para la designación de funcionarios públicos.	
	Gasto de inversión	Asigna un presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.	9. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri asigna un presupuesto para la inversión en servicios comunitarios. 10. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri asigne mejor el presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.	
		Prioriza gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.	11. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri prioriza gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad. 12. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba priorizar gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.	
<b>SATISFACCIÓN CIUDADANA</b>	Calidad percibida	Presta un buen servicio para ser percibida con calidad.	13. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri presta un buen servicio para ser percibida con calidad. 14. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri mejore en la prestación de servicios para ser percibida con calidad.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Provee servicios para que se genere un grado de satisfacción.	15. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri provee servicios para que se genere un grado de satisfacción. 16. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba proveer mejores servicios para que se genere un grado de satisfacción.	
	Expectativas	Ofrece servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.	17. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri ofrece servicios de calidad para que se cumpla las expectativas. 18. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba garantizar servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.	
		Genera emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.	19. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri genera emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido. 20. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba generar emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.	
	Atención de requerimientos	Elabora respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.	21. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri elabora respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano. 22. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba elaborar respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.	
		Brinda canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.	23. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri brinda canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente. 24. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba desarrollar canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.	

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### Instrumento de la Investigación

## UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

#### DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: \_\_\_\_\_

Sexo

Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_

Masculino

Edad: \_\_\_\_\_

Femenino

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente De acuerdo
--------------------------------	------------------	--------------------------------------	------------------	-----------------------------

### CUESTIONARIO

“Servicios municipales y satisfacción ciudadana en la población de la municipalidad del Centro Poblado Unión Capiri, Satipo 2023”

#### V1: SERVICIOS MUNICIPALES

DIMENSIÓN: CALIDAD DE VIDA	1	2	3	4	5
1. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri crea programas sociales para el desarrollo individual.					
2. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri desarrolle mejor los programas sociales para el desarrollo individual.					
3. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri presta servicios para que se mejore la calidad de vida.					
4. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri mejore la prestación de servicios para que se mejore la calidad de vida.					

DIMENSIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	2	3	4	5
5. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri garantiza una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.					
6. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba garantizar una buena gestión para velar por el rendimiento del servicio al usuario.					
7. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri establece lineamientos para la designación de funcionarios públicos.					
8. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri desarrolle lineamientos detallados para la designación de funcionarios públicos.					

DIMENSIÓN: GASTO DE INVERSIÓN	1	2	3	4	5
9. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri asigna un presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.					
10. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri asigne mejor el presupuesto para la inversión en servicios comunitarios.					
11. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri prioriza gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.					
12. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba priorizar gastos de inversión para buscar el bienestar de la sociedad.					



## V2: SATISFACCIÓN CIUDADANA

DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA	1	2	3	4	5
13. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri presta un buen servicio para ser percibida con calidad.					
14. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri mejore en la prestación de servicios para ser percibida con calidad.					
15. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri provee servicios para que se genere un grado de satisfacción.					
16. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba proveer mejores servicios para que se genere un grado de satisfacción.					

DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
17. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri ofrece servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.					
18. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba garantizar servicios de calidad para que se cumpla las expectativas.					
19. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri genera emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.					
20. Cree usted que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba generar emociones para que se compare las expectativas entre el servicio ofrecido.					

DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	1	2	3	4	5
21. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri elabora respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.					
22. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba elaborar respuestas oportunas para que se ajusten a las necesidades del ciudadano.					
23. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri brinda canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.					
24. Considera que la municipalidad del centro poblado Unión Capiri deba desarrollar canales de atención para la entrega de una respuesta eficaz y eficiente.					

Muchas Gracias

## Anexo 5: Constancia de su Aplicación



Satipo, 16 de Febrero del 2024

### CARTA N° 001- 2024-SEEJ-AMCPUC

Señor:

**BACH. ADM. Y SIST. TUPIÑO VICENTE YESICA CLARA**

RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS

**BACH. ADM. Y SIST. SOTO EGOAVIL EDSON JOEL**

RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS

SATIPO

**ASUNTO : REMITO CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación en los alumnos de la Universidad Peruana los Andes, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capiri, Satipo 2023**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5=Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

*Atentamente,*

**SOTO EGOAVIL EDSON JOEL**  
ADMINISTRADOR DE LA MUNICIPALIDAD DEL  
CENTRO POBLADO DE UNIÓN CAPIRI

Calle Los Alamos S/N Unión Capiri, distrito de Río Negro, provincia de Satipo,  
Región Junin. Celular: 930267468 WhatsApp: 938120093.

**Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento**

## Confiabilidad del Instrumento de la variable servicios municipales

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---



---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	12

---

## Confiabilidad del Instrumento de la variable satisfacción ciudadana

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---



---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	12

---



**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**


Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Shunyo Kusun Basilio Herrera	Gerente General	Licenciado en Administración	Molina Vicente Jessica Clara Basco Geovani César Isel

**II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %				
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100	
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado											60										
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables											60										
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos											60										
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico											60										
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada											60										
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema											60										
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos											60										
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores											60										
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación											60										
TOTAL PARCIAL												540										
TOTAL												540										

III. PROMEDIO DE VALORACION  $540/9 = 60\%$

IV. OPINION DE APLICABILIDAD El instrumento cumple con los indicadores para su aplicación

LUGAR Y FECHA	DNI N°	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELEFONO
Nuancayo 06.03.2021	44223615		947 028035

**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
JAVIER PALACIOS, KATHY LESTIE	DOCENTE UNIVERSITARIO	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	- YESICO CLARA TORO VICENTE - EDSON JOEL SOTO EGORVIL

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %				
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100	
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado											59										
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables											59										
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos											59										
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico											59										
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada											59										
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema											59										
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos											59										
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores											59										
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación											59										
TOTAL PARCIAL												531										
TOTAL												531										

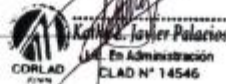
III. PROMEDIO DE VALORACION

$531 / 9 = 59\%$

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS INDICADORES.

LUGAR Y FECHA	DNI N°	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELEFONO
AHUACAYO, 04 de FEBRO 2024	45772011		954 039 757



## Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

Servicios Municipales																
Ítems	1	2	3	4	SUB TOTAL	5	6	7	8	SUB TOTAL	9	10	11	12	SUB TOTAL	TOTAL
Sujetos	Calidad de Vida					Administración Pública					Gasto de inversión					
1	2	3	5	4	14	5	3	4	4	16	3	5	4	4	16	46
2	3	3	5	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	49
3	2	2	4	5	13	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	49
4	2	3	5	4	14	5	4	3	3	15	3	4	4	4	15	44
5	2	3	5	4	14	4	3	4	4	15	1	4	3	3	11	40
6	5	5	5	4	19	5	3	4	4	16	3	5	4	4	16	51
7	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	52
8	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	55
9	5	5	5	4	19	5	4	3	3	15	3	4	4	4	15	49
10	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	1	4	3	3	11	43
11	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	1	3	4	3	11	39
12	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	52
13	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	2	5	4	3	14	50
14	3	4	5	4	16	2	5	4	4	15	3	3	4	4	14	45
15	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	2	5	4	5	16	47
16	4	4	5	4	17	2	2	4	4	12	3	4	3	4	14	43
17	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	42
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	46
20	4	3	2	3	12	4	4	3	3	14	4	3	2	4	13	39
21	3	2	4	3	12	3	4	5	5	17	4	3	2	3	12	41
22	4	5	3	4	16	4	3	5	5	17	4	3	3	4	14	47
23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	54
24	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	2	4	5	4	15	49
25	3	5	5	4	17	4	2	4	4	14	3	4	3	4	14	45
26	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49
27	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	58
28	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	44
29	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	4	3	4	16	47
30	3	4	5	4	16	5	4	3	3	15	3	4	5	4	16	47
31	3	5	5	4	17	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	54
32	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	55
33	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	3	5	4	5	17	53
34	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	56
35	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	50
36	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	3	4	5	17	54
37	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	47
38	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15	3	4	4	5	16	51
39	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	52

40	4	5	4	3	16	2	4	5	5	16	4	5	4	5	18	50
41	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	54
42	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	56
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
44	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	46
45	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	56
46	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	57
47	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	47
48	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	56
49	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	41
50	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	55
51	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	4	5	4	16	45
52	4	3	3	3	13	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	46
53	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	44
54	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	43
55	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	42
56	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	56
57	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	48
58	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	45
59	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	51
60	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	45
61	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	44
62	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	44
63	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	46
64	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	44
65	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	45
66	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	22
67	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	20
68	4	4	2	3	13	4	3	3	3	13	4	2	3	3	12	38
69	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	37
70	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
71	4	3	2	3	12	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	29
72	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	39
73	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
74	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
75	3	4	2	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	31
76	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	1	9	30
77	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	5	4	3	15	44
78	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	5	3	3	4	15	47
79	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	55
80	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	57
81	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	55
82	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49
83	3	3	4	4	14	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	50
84	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	56



85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	4	5	4	16	56
86	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
89	3	4	2	2	11	4	3	2	2	11	3	3	2	3	11	33
90	4	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	31
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
93	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	34
94	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	45
96	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
97	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	35
98	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
99	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
100	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	42
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
102	3	4	1	2	10	2	2	3	3	10	3	2	3	3	11	31
103	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	40
104	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	46
105	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	46
106	4	4	3	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	37
107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
108	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
110	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	42
111	3	3	2	3	11	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	41
112	5	4	3	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	46
113	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	42
114	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	31
115	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	4	10	34
116	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	41
117	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	44
118	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	43
119	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
120	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
121	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
122	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12	2	3	2	2	9	37
123	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	36
124	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
125	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	35
126	3	3	5	4	15	5	2	4	4	15	2	5	4	4	15	45
127	4	5	3	4	16	3	3	3	3	12	2	4	5	4	15	43
128	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	55
129	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	3	5	4	5	17	53

130	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
131	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	39
132	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
133	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	38
134	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	42
135	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	42
136	3	2	3	2	10	3	3	4	4	14	2	3	4	4	13	37
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
138	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	33
139	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	34
140	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	31
141	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	27
142	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	34
143	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	35
144	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
145	4	4	2	2	12	2	3	2	2	9	4	3	3	2	12	33
146	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	30
147	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	32
148	4	4	5	4	17	3	4	3	3	13	1	4	3	4	12	42
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	52
150	3	5	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	57
151	3	5	4	5	17	5	5	5	5	20	5	3	4	1	13	50
152	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	5	3	4	1	13	50
153	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
154	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
155	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11	2	3	4	4	13	34
156	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	29
157	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	52
158	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	44
159	4	2	4	2	12	3	2	2	2	9	4	2	4	4	14	35
160	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	50
161	4	5	2	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	41
162	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	55
163	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	47
164	4	4	1	4	13	4	3	2	2	11	2	4	3	4	13	37
165	3	5	5	3	16	2	4	5	5	16	5	4	5	4	18	50
166	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	51
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
168	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
169	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
170	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	54
171	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	54
172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
173	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
174	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	55

175	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	54
176	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32
177	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	47
178	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
179	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
180	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	47
181	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
182	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	42
183	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
184	2	4	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	27
185	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32
186	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
187	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	38
188	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	17
189	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
190	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32
191	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32
192	2	4	2	2	10	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	21
193	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
194	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
195	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	45
196	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	45
197	4	5	3	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	46
198	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	47
199	3	5	3	2	13	2	2	3	3	10	4	3	3	4	14	37
200	2	2	3	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	16
201	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	44
202	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
203	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	37
204	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
205	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	48
206	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	50
207	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	48
208	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	40
209	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	43
210	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	51
211	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	53
212	5	4	3	3	15	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	43
213	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	50
214	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	54
215	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	32
216	1	1	2	3	7	4	2	4	4	14	5	2	3	4	14	35
217	2	5	1	4	12	5	1	4	4	14	2	2	4	2	10	36
218	4	4	3	1	12	2	2	4	4	12	3	3	2	2	10	34
219	3	4	1	2	10	2	1	4	4	11	4	1	3	3	11	32

220	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	4	3	3	12	30
221	3	3	2	3	11	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	40
222	2	2	5	2	11	2	4	2	2	10	5	2	3	3	13	34
223	1	4	3	1	9	2	4	2	2	10	2	2	1	1	6	25
224	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	5	2	2	4	13	32
225	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	52
226	3	4	2	2	11	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	31
227	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	32
228	2	4	2	3	11	2	2	3	3	10	4	3	2	3	12	33
229	2	3	3	2	10	1	2	2	2	7	3	3	4	3	13	30
230	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	33
231	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
232	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	47
233	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32
234	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
235	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	2	6	16
236	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
237	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	47
238	3	4	2	3	12	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	29
239	4	4	3	5	16	4	4	3	3	14	4	3	5	4	16	46
240	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	3	2	9	28
241	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
242	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
243	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32
244	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	47
245	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
246	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	44
247	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	46
248	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	44
249	3	4	2	4	13	3	2	4	4	13	2	2	4	2	10	36
250	4	2	2	4	12	2	3	2	2	9	4	2	2	3	11	32
251	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
252	4	1	4	2	11	1	3	1	1	6	1	2	2	1	6	23
253	1	1	3	2	7	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	20
254	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
255	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	44
256	2	2	2	1	7	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9	27
257	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	5	4	3	4	16	43
258	3	4	3	2	12	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	31
259	3	5	3	4	15	3	4	3	3	13	5	4	3	4	16	44
260	2	5	3	2	12	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	31
261	2	3	3	2	10	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	32
262	4	4	3	3	14	1	3	4	4	12	3	2	1	2	8	34
263	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
264	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	39

265	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	38
266	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	41
267	2	2	5	4	13	2	2	3	3	10	1	4	3	3	11	34
268	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
269	1	4	2	4	11	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	26
270	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	39
271	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
272	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	46
273	3	4	2	3	12	4	3	4	4	15	1	3	3	4	11	38
274	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	36
275	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
276	2	5	2	1	10	1	1	1	1	4	1	3	4	2	10	24
277	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	47
278	2	3	4	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	32

Satisfacción Ciudadana																
Ítems	13	14	15	16	SUB TOTAL	17	18	19	20	SUB TOTAL	21	22	23	24	SUB TOTAL	TOTAL
Sujetos	Calidad percibida					Expectativas					Atención de requerimientos					
1	2	3	4	3	12	3	3	1	3	10	2	3	4	1	10	32
2	1	2	3	3	9	3	3	1	3	10	2	3	4	3	12	31
3	2	3	4	3	12	3	3	1	3	10	2	3	4	1	10	32
4	3	3	3	1	10	2	3	1	1	7	2	3	4	1	10	27
5	1	2	3	1	7	2	3	1	1	7	2	3	4	1	10	24
6	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	3	4	3	5	15	53
7	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	3	3	5	4	15	51
8	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	3	4	5	16	53
9	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	55
10	5	4	5	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	5	16	49
11	5	5	5	4	19	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	47
12	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	47
13	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	53
14	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	53
15	5	4	3	5	17	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	49
16	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	51
17	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	3	4	4	3	14	38
18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	50
19	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	45
20	4	2	3	4	13	3	2	3	4	12	3	2	2	3	10	35
21	3	3	3	4	13	3	5	4	4	16	3	3	2	3	11	40
22	3	2	4	3	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	39
23	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	51
24	4	3	4	4	15	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	50
25	5	3	5	5	18	5	5	4	5	19	3	5	4	4	16	53

26	4	2	5	4	15	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	47
27	4	3	4	4	15	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20	51
28	3	2	4	5	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	50
29	4	5	4	5	18	4	4	3	5	16	4	4	5	3	16	50
30	5	3	5	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	52
31	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	55
32	5	3	4	5	17	4	5	4	5	18	3	4	5	4	16	51
33	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	3	3	3	4	13	49
34	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	5	3	17	54
35	4	5	3	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	52
36	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	5	3	17	54
37	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	51
38	5	2	2	5	14	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	51
39	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	53
40	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	54
41	5	3	5	5	18	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	54
42	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	3	3	4	14	51
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
44	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	55
45	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	46
46	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	54
47	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	56
48	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	59
49	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3	3	3	4	13	50
50	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	53
51	5	4	5	4	18	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	46
52	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	43
53	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	4	5	3	16	42
54	3	3	2	3	11	2	5	2	3	12	3	4	4	4	15	38
55	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	42
56	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	54
57	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	42
58	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	43
59	1	4	4	3	12	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	42
60	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	42
61	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	44
62	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	42
63	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	43
64	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	43
65	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	2	14	40
66	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	26
67	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	2	1	1	2	6	18
68	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	42
69	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
70	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36

71	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	44
72	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	43
73	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
74	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	43
75	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	1	2	3	2	8	30
76	1	1	3	2	7	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	25
77	3	3	4	5	15	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	51
78	4	3	4	4	15	5	4	3	4	16	4	3	4	3	14	45
79	5	5	5	4	19	4	5	3	4	16	5	4	5	5	19	54
80	4	3	4	5	16	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	53
81	2	5	4	4	15	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	51
82	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	55
83	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	3	3	14	50
84	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	5	4	3	4	16	45
85	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	53
86	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
89	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	41
90	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	47
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
93	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
94	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	2	3	8	21
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
100	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
102	4	4	3	5	16	4	3	4	5	16	5	4	4	3	16	48
103	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
104	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
105	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
106	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	43
107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
108	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
109	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	31
110	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	38
111	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	39
112	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	41
113	2	3	4	5	14	4	4	4	5	17	4	4	4	2	14	45
114	2	3	4	4	13	4	4	2	4	14	2	3	3	3	11	38
115	3	3	3	2	11	3	4	3	2	12	4	2	2	2	10	33

116	2	3	3	4	12	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	38
117	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	40
118	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	39
119	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	46
120	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
121	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	46
122	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	42
123	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
124	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	4	12	35
125	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	43
126	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	4	3	3	4	14	52
127	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	56
128	5	5	5	4	19	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17	52
129	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	53
130	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	39
131	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36
132	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	41
133	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	37
134	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	32
135	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	37
136	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	29
137	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	49
138	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	35
139	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	32
140	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	33
141	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	32
142	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	27
143	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	33
144	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	29
145	2	2	2	3	9	4	4	2	3	13	1	2	3	3	9	31
146	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	29
147	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	30
148	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	43
149	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	43
150	3	1	1	5	10	4	5	5	5	19	5	3	5	5	18	47
151	4	3	4	3	14	3	3	5	3	14	5	5	5	5	20	48
152	4	2	3	1	10	4	3	5	1	13	3	1	4	2	10	33
153	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	50
154	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
155	3	3	3	4	13	4	4	2	4	14	2	2	3	3	10	37
156	2	3	3	3	11	3	4	4	3	14	3	5	5	3	16	41
157	4	4	3	3	14	3	4	5	3	15	4	5	5	3	17	46
158	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	48
159	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	42
160	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19	50



161	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	46
162	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	55
163	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	46
164	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	47
165	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	3	16	51
166	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	56
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
168	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
169	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
170	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	53
171	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	50
172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
173	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	53
174	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	54
175	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	54
176	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29
177	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
178	1	1	2	3	7	2	4	4	3	13	3	3	1	1	8	28
179	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
180	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
181	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	3	4	4	3	14	39
182	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	45
183	1	1	2	3	7	2	4	4	3	13	3	3	1	1	8	28
184	2	2	3	4	11	2	4	2	4	12	4	4	1	3	12	35
185	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29
186	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
187	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	46
188	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	24
189	1	1	2	2	6	1	4	4	2	11	3	3	1	1	8	25
190	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29
191	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29
192	2	2	2	2	8	1	4	1	2	8	1	4	4	2	11	27
193	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
194	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
195	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	48
196	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	48
197	3	3	4	4	14	4	5	3	4	16	4	3	4	5	16	46
198	3	2	4	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	44
199	3	4	4	4	15	3	5	3	4	15	3	4	4	2	13	43
200	1	1	2	4	8	1	2	1	4	8	1	1	1	2	5	21
201	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	4	3	4	4	15	49
202	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
203	5	4	2	2	13	2	3	4	2	11	4	3	3	3	13	37
204	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	52
205	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	3	4	4	15	50

206	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	52
207	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	53
208	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	39
209	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	45
210	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	54
211	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	53
212	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	5	4	3	4	16	44
213	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	53
214	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	3	4	3	4	14	50
215	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	35
216	1	2	4	1	8	3	2	1	1	7	2	4	5	2	13	28
217	1	4	5	1	11	4	5	2	1	12	4	4	1	1	10	33
218	1	2	5	2	10	4	2	1	2	9	3	3	4	1	11	30
219	1	2	2	1	6	2	2	1	1	6	3	3	3	1	10	22
220	2	2	4	1	9	5	2	1	1	9	2	2	2	3	9	27
221	5	4	4	4	17	2	2	1	4	9	2	2	4	4	12	38
222	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	3	2	1	1	7	22
223	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	2	1	1	1	5	15
224	2	1	1	1	5	3	2	1	1	7	2	2	1	1	6	18
225	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	51
226	3	4	3	2	12	3	2	3	2	10	4	2	3	2	11	33
227	2	3	4	4	13	3	2	2	4	11	3	4	3	2	12	36
228	3	2	3	4	12	2	3	3	4	12	4	2	3	3	12	36
229	3	4	3	2	12	2	1	2	2	7	3	3	2	3	11	30
230	4	2	3	2	11	4	5	2	2	13	3	4	2	3	12	36
231	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
232	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
233	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29
234	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
235	1	2	3	2	8	4	4	1	2	11	1	1	1	1	4	23
236	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
237	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
238	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	5	3	3	3	14	42
239	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	56
240	2	3	3	2	10	3	4	1	2	10	2	2	2	2	8	28
241	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
242	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
243	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29
244	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
245	1	1	2	3	7	2	4	4	3	13	3	3	1	1	8	28
246	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	40
247	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	44
248	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	39
249	3	1	5	5	14	2	5	3	5	15	1	3	3	2	9	38
250	2	2	3	3	10	4	4	2	3	13	2	3	3	4	12	35

251	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
252	1	1	1	2	5	2	4	2	2	10	4	3	1	3	11	26
253	2	2	2	3	9	3	5	2	3	13	2	2	2	1	7	29
254	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
255	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	46
256	3	2	2	3	10	2	5	4	3	14	3	3	3	3	12	36
257	3	2	4	4	13	3	5	5	4	17	3	4	2	3	12	42
258	3	2	3	2	10	3	5	3	2	13	3	3	3	2	11	34
259	2	1	3	4	10	2	2	2	4	10	5	4	4	2	15	35
260	3	2	3	2	10	2	4	4	2	12	4	3	3	2	12	34
261	2	2	2	2	8	3	4	2	2	11	2	2	3	3	10	29
262	2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	3	1	3	2	9	36
263	1	1	2	3	7	2	4	4	3	13	3	3	1	1	8	28
264	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	44
265	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	42
266	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	42
267	1	1	1	1	4	1	5	1	1	8	2	2	1	1	6	18
268	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	47
269	1	1	2	2	6	2	5	4	2	13	4	4	1	1	10	29
270	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	42
271	1	1	2	3	7	2	4	4	3	13	3	3	1	1	8	28
272	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	46
273	2	2	1	1	6	2	4	3	1	10	1	4	1	1	7	23
274	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	32
275	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	39
276	1	1	2	3	7	2	4	4	3	13	3	3	1	1	8	28
277	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	45
278	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	29

## Anexo 8: Consentimiento Informado



Municipalidad  
Del Centro Poblado  
Unión Capirí

**JC**  
Juntos por Capirí

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Satipo, 21 de Marzo del 2023

### CARTA N° 001-2023-SEEJ-AMCPUC

Señor:

**BACH. ADM. Y SIST. TUPIÑO VICENTE YESICA CLARA**

RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS

**BACH. ADM. Y SIST. SOTO EGOAVIL EDSON JOEL**

RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS

SATIPO

**ASUNTO : REMITO CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR LA TESIS**

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, habiendo recibido la solicitud que solicita dar el consentimiento informado para que puedan realizar la tesis titulada **Servicios Municipales y Satisfacción Ciudadana en la Población de la Municipalidad del Centro Poblado de Unión Capirí, Satipo 2023**, por lo que se remite el presente documento a fin de aceptar la realización de su trabajo y a su vez los resultados de los mismos se puedan dar a conocer a las autoridades de nuestra entidad y así puedan los servicios municipales en la población adscrita dentro de nuestro ámbito territorial.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

*Atentamente*

**SOTO EGOAVIL EDSON JOEL**  
ADMINISTRADOR DE LA MUNICIPALIDAD DEL  
CENTRO POBLADO DE UNIÓN CAPIRÍ

**Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento**





