

## GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLO GRANDE – LEONCIO PRADO - HUÁNUCO

Management of public services and user satisfaction in the district municipality of Castillo Grande – Leoncio Prado - Huánuco

José Daniel Gómez Del Águila<sup>2</sup>, David Ancóbar Berrospi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>: Ingeniero en Informática y Sistemas por la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Magister en Tecnología de la Información por la Universidad Nacional de San Martín. Egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Dirección legal: Av. Universitaria s/n, Carretera central km 1.3, Tingo María. Código ORCID: 0000-0003-1529-5430. Correo electrónico: jose.gomez@unas.edu.pe. Teléfono: 969024535

<sup>2</sup>: Licenciado en Administración por la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Magister en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Doctor en Economía y Sociología por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Docente Asociado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Dirección legal: Av. Universitaria s/n, Carretera central km 1.3, Tingo María. Código ORCID: 0000-0001-8664-7005. Correo electrónico: david.ancobar@unas.edu.pe. Teléfono: 962645628

Recibido: 03/08/2024

Aceptado: 05/08/2024

Publicado: 09/09/2024

### RESUMEN

La investigación determinó la influencia de la gestión de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande-Leoncio Prado. Tiene un nivel explicativo, orientado a explicar y describir cómo influye la gestión de servicios públicos en la satisfacción de los usuarios. Se realizaron dos encuestas: la primera para estudiar la gestión de servicios públicos, dirigida a 88 trabajadores para conocer su opinión sobre el desenvolvimiento de la entidad a través de planificación, organización, dirección y control; y la segunda para estudiar la satisfacción de 135 usuario para conocer su percepción sobre los servicios que reciben a través de limpieza pública, seguridad ciudadana y obras de infraestructura que se realizan en esta comuna. Ambas encuestas estuvieron compuestas por cuestionarios elaborados con escala de Likert, siendo en total 17 ítems. La técnica de análisis de datos empleada fue el análisis de datos descriptivos e inferencial: H de Kruskall Wallis. Los resultados indican que el desarrollo de la gestión de servicios públicos en la Municipalidad de Castillo Grande, según lo percibido por sus trabajadores es de nivel medio (53%) a bajo (32%); el mismo nivel logrado en planificación (63%), organización (53%), dirección (57%) y control (64%), siendo en las dimensiones de planificación y control con tendencia hacia un nivel bajo y en las dimensiones de organización y dirección la tendencia es hacia el alto nivel. Por otro lado, la satisfacción por los servicios recibidos de la municipalidad, en la percepción de los moradores del distrito, alcanza un nivel medio (47%) a bajo (31%); y sobre sus dimensiones, también, el nivel de evaluación es medio: Satisfacción por el servicio de limpieza pública (38%), seguridad ciudadana (53%), y

obras de infraestructura (38%). Siendo la dimensión limpieza pública el servicio mejor valorado, mientras que en los otros dos (seguridad ciudadana y obras de infraestructura) tienen tendencia a la baja y que por lo tanto el grado de insatisfacción es mucho mayor.

**Palabras claves:** calidad de servicios, dirección y control, planificación, seguridad ciudadana.

### ABSTRACT

The research determined the influence of the management of public services on the satisfaction of the users of the District Municipality of Castillo Grande-Leoncio Prado. It has an explanatory level, aimed at explaining and describing how public service management influences user satisfaction. Two surveys were conducted: the first one to study the management of public services, addressed to 88 workers to know their opinion on the performance of the entity through planning, organization, direction and control; and the second one to study user satisfaction to know their perception on the services they receive through public cleaning, public safety and infrastructure works carried out in this municipality. Both surveys consisted of questionnaires elaborated with a Likert scale, with a total of 17 items. The data analysis technique used was the descriptive and inferential data analysis: Kruskal Wallis' H. The results indicate that the development of public service management in the Municipality of Castillo Grande, as perceived by its workers, is of medium (53%) to low (32%) level; the same level achieved in planning (63%), organization (53%), direction (57%) and control (64%), being in the dimensions of planning and control with a tendency towards a low level and in the dimensions of organization and direction the tendency is towards a

high level. On the other hand, satisfaction with the services received from the municipality, in the perception of the district's inhabitants, reaches a medium (47%) to low (31%) level; and on its dimensions, also, the level of evaluation is medium: Satisfaction with the public cleaning service (38%), public safety (53%), and infrastructure works (38%). The public cleanliness dimension is the most highly rated service, while the other two (public safety and infrastructure works) have a downward trend and therefore the degree of dissatisfaction is much higher.

**Keywords:** Quality of services, management and control, planning, public safety.

## I. INTRODUCCION

En el Perú el descontento de la ciudadanía por los servicios públicos brindados por las municipalidades es cada vez mayor, quedando muchas veces los usuarios descontentos e insatisfechos por los servicios que reciben de estas entidades del Estado (Ayllón, 2017; Barreto, 2019; Cuellar, 2022). Según la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972, los gobiernos locales son instituciones prioritarias del territorio nacional, a través del cual se interconecta la población con la concurrencia de los vecinos en aspectos de naturaleza pública, que desarrollan y administran autónomamente los temas propios de las comunidades.

Los gobiernos locales de acuerdo con su finalidad representan a una determinada población, incentivan la eficiente entrega de los servicios públicos locales y el desarrollo íntegro, continuo y armonioso de su jurisdicción. Un servicio público municipal es una actividad de entrega de bienes y la prestación de servicios determinada por las entidades o gobiernos locales que busca cubrir las necesidades y objetivos de la comuna local dentro de las facultades que la Ley les señale de acuerdo con sus competencias, sean éstas proporcionadas por gestión directa o indirecta y contempladas por la ley.

Los servicios públicos que desarrollan los municipios que están dirigidos a mejorar la situación en la que se encuentran las poblaciones son: el servicio de determinación del territorio y la utilización del suelo, para normar el crecimiento urbano y la otorgación de las licencias de construcción (Hernández & Pérez, 2012); el servicio de saneamiento, salubridad y salud, que regula y controla el servicio de limpieza pública, la higiene y limpieza en los locales comerciales y lugares públicos; el servicio de tránsito, vialidad y transporte público, para normar el transporte en la parte urbana e interurbana, el servicio de educación, cultura, deportes y recreación, con la participación diseñando los proyectos educativos teniendo en cuenta la diversidad curricular en concordancia a la situación actual (López & Gadea, 1995); el servicio de aprovisionamiento y distribución de productos y servicios, referida a la regulación del acopiado, entrega, almacenado y puesta

en venta de los alimentos y bebidas en los mercados y comercios.

Sobre la satisfacción de los ciudadanos de Castillo Grande por los servicios públicos recibidos de parte de la municipalidad distrital, es desde nuestro punto de vista, muy importante la percepción que ellos tienen sobre la falta de atención en el mantenimiento de las calles, el recojo de basura de manera intermitente, poco personal en serenazgo para el servicio de seguridad ciudadana, cero gestiones o ningún resultado a la vista acerca del servicio de agua potable y alcantarillado; hechos que generan una opinión desfavorable acerca de la gestión de los servicios públicos que brinda esta municipalidad sujeto de estudio. Asimismo, a esto hay que agregar que la ciudadanía está descontenta sobre la construcción de pistas, veredas y parques, también acerca de la seguridad ciudadana, la limpieza pública, la falta del servicio de saneamiento básico y la carencia de un mercado de abastos.

En este contexto, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la gestión de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Castillo Grande, en la provincia de Leoncio Prado región de Huánuco, del cual se explica el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la mencionada entidad.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Ubicación y duración del estudio

El trabajo se realizó durante los meses de marzo del 2023 a febrero del 2024 en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, que cuenta con una población aproximada de 13,568 habitantes (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020), contando con una superficie de 275.94 km<sup>2</sup>. Geográficamente se encuentra ubicado a 652 m.s.n.m. Sus coordenadas se encuentran situadas aproximadamente entre 09°16'45" de Latitud Sur y 76°00'42" de Longitud Oeste, con relación al Meridiano de Greenwich. El distrito fue creado mediante Ley N.º 30377 del 7 de diciembre de 2015 y a la fecha sólo ha tenido 3 alcaldes como distrito.

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

## 2.2. Universo y muestra de estudio

La población de la investigación estuvo constituida tanto por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande (88), así como por los ciudadanos adultos que según la RENIEC en el año 2023 eran de 5919 personas. Para la población de servidores públicos la muestra fue censal, es decir se consideró a todos los trabajadores de la municipalidad que sumaban 88 personas. Para la población de usuarios la muestra, luego de calculada la fórmula, fue de 135 pobladores del distrito de Castillo Grande.

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

Donde.

- n : Tamaño de la muestra  
 Z<sup>2</sup> : Nivel de confianza 95% (1.96)  
 P : Probabilidad de éxito 90% (0.9)  
 Q : Probabilidad de fracaso 10% (0.1)  
 e<sup>2</sup> : Margen de error 5% (0.05)  
 N : Tamaño de la población (5919).

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

## 2.3. Metodología

El estudio utilizó el enfoque cuantitativo, es de tipo básica de nivel explicativo y diseño preexperimental con medición sólo después. A través de la metodología empleada se pudo obtener información que ayudó a describir el grado de influencia entre las variables de investigación: La gestión de los servicios públicos en sus dimensiones (Planificación, organización, dirección y control) y la satisfacción de los usuarios en sus dimensiones (satisfacción con la limpieza pública y salubridad, satisfacción con la seguridad ciudadana y satisfacción con las obras de infraestructura).

### 2.3.1. Etapas del estudio

Se elaboró como instrumento de investigación dos cuestionarios en escala de Likert, conteniendo en total 17 ítems para ser aplicada tanto a los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande. La técnica de análisis de datos a emplear fue el análisis de datos descriptivos e inferencial: H de Kruskal Wallis.

Para la realización del trabajo de campo se ejecutaron las dos encuestas tanto a los trabajadores de la Municipalidad, así como a los pobladores usuarios de este distrito, realizándose para ello visitas al azar a las viviendas de los ciudadanos de Castillo Grande a quienes se les encuestó teniendo en cuenta la mayoría de edad y a un solo integrante de cada familia encuestada. De la misma manera para el caso de las encuestas a los servidores públicos, esta labor se realizó en centro de labores o cuando se desplazaban hacia ese lugar.

Comprendió la recopilación, sistematización, tabulación e interpretación de la información obtenidas vía los instrumentos anteriormente mencionados para redactar el informe final con las conclusiones respectivas, no encontrándose ninguna dificultad en la elaboración de este trabajo.

### 2.3.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables se elaboró de acuerdo con sus dimensiones e indicadores de la investigación.

**Tabla 1**  
Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento (Cuestionario)	
Gestión de los servicios públicos (Variable Independiente)	Conceptual: La gestión de los servicios públicos municipales consiste en la prestación de servicios o entrega de bienes establecida por los gobiernos locales que busca suplir las necesidades y anhelos de determinadas comunidades vecinales dentro de las facultades que la Ley les señale de acuerdo con sus competencias. (Ley N.º 27972 Ley Orgánica de Municipalidades)	Planificación	Plan estratégico	Cuestionario de la gestión de servicios públicos en la municipalidad distrital de Castillo Grande	
	Operacional: La gestión de los servicios públicos representa los resultados que se consiguen luego de analizar y medir cuán eficiente han sido estos servicios en beneficio de los ciudadanos de una comuna.	Organización	Número trabajadores		
		Dirección	Ejecución Servicio público		
	Satisfacción de usuarios (Variable dependiente)	Conceptual: La satisfacción es el cumplimiento de expectativas frente a un servicio o consumo por parte de una población. (Peralta, 2006)  Operacional: La satisfacción de los usuarios es la respuesta frente a una experiencia vivida en la atención a los servicios públicos recibidos por una entidad del Estado y que puede ser medido a través de encuestas u otras técnicas de recolección de datos de la población.	Control		Sistema de control
			Limpieza pública		Recojo de basura
			Seguridad ciudadana		Serenazgo
		Obras de infraestructura	Agua y desagüe Mercado Vías públicas Parques y jardines		

## 2.4. Variables

- **X: Gestión de los servicios públicos** desarrollado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, que implica una serie de actividades o procesos que se realizan para solucionar una situación o desarrollar un proyecto, a través del cual se busca el bienestar de la población como objetivo fundamental.
- **Y: Satisfacción del usuario** que según Kotler (2003) es un estado de ánimo de la persona después de hacer comparaciones entre el nivel de percepción y sus expectativas en cuanto al servicio o producto y que le ocasiona una sensación de placer o descontento de este cotejo, en donde si los resultados son menores a sus expectativas, entonces existirá la sensación de insatisfacción, muy por el contrario si los resultados están en la medida de sus expectativas, entonces el cliente quedará satisfecho.

## 2.5. Análisis estadístico

Las informaciones obtenidas se analizaron mediante la estadística descriptiva para ello, previamente se levantó información utilizando el programa Microsoft Excel, para que luego de ordenarlo en una base de

datos, se proceda al análisis descriptivo de la investigación utilizando el SPSS V-26. A través de esta técnica se procesaron los datos cuantitativos de las interrogantes correspondientes a las variables; los resultados se detallaron de manera individual para cada variable, desarrollando su representación mediante tablas y figuras de los principales criterios inherentes a las unidades de los sistemas productivos, para el efecto de la tipificación se usaron los promedios móviles ponderados y porcentuales de las variables en estudio.

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

### III. RESULTADOS Y DISCUSION

Los resultados muestran que más de la mitad (53%) de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande opinan que en esta entidad se ha logrado desarrollar un nivel medio de gestión en los servicios públicos y sólo un 15%, aproximadamente, opina que el nivel logrado es alto, tal como se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2**

*Nivel de Gestión de servicios públicos desarrollado en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande percibido por sus trabajadores*

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	(21-27)	28	31.8
Medio	(28-34)	47	53.4
Alto	(35-41)	13	14.8
Total		88	100

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

Con la intención de determinar si los niveles logrados en las cuatro dimensiones de la gestión de servicios en la municipalidad son iguales o diferentes (Tabla 3), se ha procedido a compararlos utilizando el ANVA de Kruskal Wallis. La Tabla 15 nos muestra que existen ciertas diferencias entre las medianas de las 4 dimensiones de la gestión de servicios públicos ( $H=26,887$ ;  $sig.=0.000 < \alpha=0.05$ ). Encontrándose que los encuestados valoran más la planificación y le otorgan un menor valor al proceso de control.

En la tabla 2 se observa el valor del estadístico H, que para 3 grados de libertad fue de 26,887, con una significancia de 0,000. Podemos decir que, como el valor de p (Sig. asintót.) es menor que 0,05 ( $\alpha$ ), entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significación del 5%, el nivel de

satisfacción difiere entre las cuatro dimensiones de la gestión de servicios públicos.

**Tabla 3**

*Resultados de la comparación de medianas de las dimensiones de Gestión de los servicios públicos percibido por los trabajadores de la MDCG*

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
H de Kruskal-Wallis	26,887
gl	3
Sig. asintótica	0,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Gestión de servicios

Al comparar las opiniones sobre gestión de servicios públicos (Tabla 4), según el sexo de las personas no se encontraron diferencias ( $H=0,450$ ;  $sig=0,502 > 0,05$ ), de acuerdo con la edad tampoco se encontraron diferencias ( $H=3,993$ ;  $sig=0,262 < 0,05$ ) y según el nivel de estudios menos se encontraron diferencias ( $H=2,816$ ;  $sig=0.421 \leq 0.05$ ) en las opiniones de los encuestados

**Tabla 4**

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

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

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

**Tabla 5**

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

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Bajo	(10 - 17)	42	31.1
Medio	(18 - 25)	63	46.7
Alto	(26 - 32)	30	22.2
Total		135	100

En la tabla 6 se observa que la valoración de satisfacción percibida por los usuarios en cada dimensión apenas supera a la media de la escala, cuya lectura nos indica que hay una valoración baja de los

usuarios del servicio municipal para valorar la satisfacción por los servicios recibidos.

Luego del análisis de los datos con ANVA de H de Kruskal Wallis, cuyos resultados (Tabla 5) indican que las medianas no son iguales ( $H= 111.896$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), siendo el servicio de limpieza pública mejor valorada (2,94) y el servicio de obras de infraestructura menos valorada (2,19) por la población castillense.

**Tabla 6**

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

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
	Valoración percibida sobre satisfacción
H de Kruskal-Wallis	111,896
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis  
b. Variable de agrupación: Satisfacción - usuarios

Al comparar las opiniones sobre satisfacción por los servicios públicos recibidos (Tabla 7), según el sexo de las personas no se encontraron diferencias ( $H=0,149$ ;  $\text{sig}=0,702>0,05$ ), de acuerdo con la edad tampoco se encontraron diferencias ( $H=5,221$ ;  $\text{sig}=0,156<0,05$ ) y según el nivel de estudios sí se encontraron diferencias ( $H=10,221$ ;  $\text{sig}=0,017<=0,05$ ) en las opiniones de los pobladores usuarios encuestados.

La Tabla 7 nos muestra la percepción de la satisfacción percibida de los servicios que recibe la población de Castillo Grande de su municipalidad no habiéndose encontrado diferencias según el sexo de los encuestados ( $H=0,149$ ;  $\text{sig}= 0.700 > \alpha=0.05$ ); en cuanto a edad, el grupo de edad (31 a 40 años) es el que brinda una mejor calificación ( $H= 5.221$ ;  $p\text{-valor} = 0.156 > \alpha = 0.05$ ); y sobre el nivel de estudios, los pobladores que tienen estudios universitarios, son los que han otorgado mejor calificación a los servicios recibidos materia de esta investigación ( $H= 10,221$ ;  $p\text{-valor} = 0.017 < \alpha = 0.05$ ).

**Tabla 7**

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

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

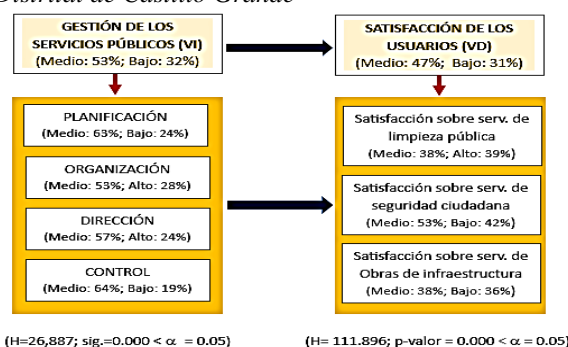
Luego de concluir el análisis preliminar de esta investigación, a continuación, se presenta el resumen de los niveles logrados en las variables gestión de los servicios públicos y satisfacción de los usuarios de estos servicios, que se muestran en la Figura 1. Sobre la gestión de servicios públicos desarrollado en la

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

En este contexto, la hipótesis general que proponía que la gestión de servicios públicos influye positivamente en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande – Huánuco, se acepta, en vista que los encuestados lo calificaron como de nivel medio. En las cuatro dimensiones de la gestión de servicios públicos se determinó, con base en la percepción de los servidores públicos de la municipalidad, mayormente niveles medios, pero con ligera tendencia hacia niveles altos (Figura 1); sin embargo, en las tres dimensiones de satisfacción del servicio más del 47% de encuestado indican que esta solo logra un nivel medio, con tendencia hacia niveles bajos en los elementos de seguridad ciudadana y obras de infraestructura.

**Figura 1**

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



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

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

Resultados similares fueron encontrados por:

Pico-Caballero (2023) en Manabí, Ecuador, buscó determinar el impacto en la satisfacción de los ciudadanos el servicio que reciben de este municipio y conocer la percepción de los ciudadanos sobre la gestión municipal. Mostraron una percepción variada en la población. El 42% percibió mejoras en la gestión, aunque un 25% no observó cambios significativos. La administración eficiente de los recursos y la atención individualizada de los funcionarios fueron áreas de preocupación. Se evidenció una participación ciudadana limitada y la necesidad de mejorar la calidad de los servicios.

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

Finalmente, existen semejanzas con Macarlupú (2019) quien en su investigación buscó determinar la influencia del capital intelectual en la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles Leoncio Prado, Huánuco. Concluye que el desarrollo de capital intelectual en la municipalidad, en la percepción de sus servidores públicos, es de nivel medio (63%) a alto (37%); el mismo nivel logrado en capital humano (75%), capital estructural (63%) y capital relacional (73%), en todas con tendencia hacia un nivel alto. Por otro lado, La calidad de los servicios que ofrece la municipalidad, en la percepción de los ciudadanos, alcanza abrumadoramente un nivel medio (91%) a alto (5%); en cuanto a sus dimensiones, también, el nivel de calificación es de nivel medio: Elementos tangibles (88%), fiabilidad (82%), capacidad de respuesta (82%), seguridad (93%) y empatía (83%).

## CONCLUSIONES

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

Sobre la planificación de servicios públicos desarrollado por la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se ha logrado determinar un nivel medio (63%), asimismo la organización de los servicios públicos alcanza un nivel medio (53%), sin embargo, los servicios recibidos se encuentran en un nivel medio (47%) y bajo (31%). la opinión de los pobladores el servicio municipal tiene un nivel bajo bastante notorio, mientras que para los trabajadores el nivel bajo es pequeño.

La dirección de los servicios públicos que efectúa la Municipalidad de Castillo Grande ha logrado un nivel medio (57%) y alto (24%), calificaciones que no concuerdan con la percepción de los usuarios, quienes le otorgan un nivel medio (47%) y bajo (31%), contraponiéndose a lo que opinan los trabajadores de esta entidad.

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

## IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Ayllón, G. (2017). *La gestión municipal y los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo–Ucayali–2015* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3393>
- Barreto, C. (2019). *Valoración de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Huánuco* [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la

- Selva]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1484>
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y Gestión Municipal*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/381>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2018). *CEPLAN y la Planificación Estratégica*. [https://www.ceplan.gob.pe/documentos/\\_cep/lan-y-el-planeamiento-estrategico/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_cep/lan-y-el-planeamiento-estrategico/)
- Cifuentes, A. (2018). *Prestación de servicios municipales, aspectos administrativos y jurídicos* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Institucional. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/07/01/Cifuentes-Adriana.pdf>
- Cuellar, W. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6709>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Eslava, P. (2004). *Enfoque estratégico en la gestión del potencial humano*. Editorial Paidós.
- Eyzaguirre, N. (2006). *Metodología integrada para la planificación estratégica*. Oficina de Planificación Estratégica del Ministerio de Educación del Perú.
- Grandez, A. (2022). *Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94874>
- Gutiérrez, J. (2022). *Gestión del talento humano y su incidencia en el servicio de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo–Aucayacu 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2208>
- Hernández & Pérez (2012). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. Revista Daena: International Journal of Good Conscience, 8(3), 1-18. [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Perú: indicadores de Gestión Municipal 2020*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3441393/Per%C3%BA%3A%20Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n%20Municipal%202020.pdf>
- Koontz, Weirich (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores
- Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades (2003, 26 de mayo). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano, p. 244876-244900
- López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1321>
- López J. & Gadea A. (1995). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Macarlupú, E. (2021). *El capital intelectual y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, Leoncio Prado, Huánuco* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2326>
- Meléndez, J. (2017). *Sistema de Gestión en la Competitividad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3411>
- Parasuraman A. Berry L. & Zeithaml V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Editorial Díaz de Santos.
- Pico-Caballero, G. (2023). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí*. *Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*, 7(4), 1102-1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>

Robbins, S. & Coulter, M. (2015). *Administración décima edición*. Pearson Educación.

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

Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018* [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.