Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autores

Erickson Lorenzo Cruz Chero

Gustavo Alexander Groppo Gonzales

Asesor

Dr. Ernesto Díaz Ronceros



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Erickson Lorenzo Cruz Chero	73424823	15 de agosto del 2025
Gustavo Alexander Groppo Gonzales	71516452	15 de agosto del 2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Ernesto Diaz Ronceros	46943961	https://orcid.org/0000-0002-2841-7014
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Jorge Antonio Sanchez Guzman	17829652	https://orcid.org/0000-0002-2387-2296
Julio Enrique Guerrero Hurtado	15580855	https://orcid.org/0000-0001-5717-3648
Jose Antonio Garrido Oyola	15725918	https://orcid.org/0000-0002-8191-8600

Erickson Lorenzo Cruz Chero Gustavo Alexander Gr...

Estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024

Quick Submit

Quick Submit

Unidad de Investigacion FIISI-2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3292335975

Fecha de entrega
8 jul 2025, 11:31 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
8 jul 2025, 11:46 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
TURNITIN_025-021014__GUSTAVO_ALEXANDER_GROPPO_GONZALES.pdf

Tamaño de archivo
1.3 MB

71 Páginas

11.178 Palabras

71.078 Caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

20%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
8%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

"Dedico esta tesis a mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional me han dado la fuerza y motivación para alcanzar este logro académico.".

Erickson Lorenzo Cruz Chero

Gustavo Alexander Groppo Gonzales

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y las oportunidades necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi fuente de inspiración en cada momento de este camino. Sus palabras de aliento y su confianza en mí me han motivado a superar cada desafío.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis asesores y docentes, quienes con su guía, conocimientos y experiencia contribuyeron significativamente a la realización de esta investigación. Su paciencia, dedicación y compromiso con mi formación académica han dejado una huella imborrable en mi desarrollo personal y profesional.

A mis amigos y compañeros de estudio, por compartir conmigo este viaje lleno de aprendizajes, retos y alegrías. Su compañerismo y palabras de ánimo hicieron de esta experiencia algo mucho más significativo.

Finalmente, agradezco a todas las personas e instituciones que, directa o indirectamente, brindaron su apoyo y colaboración para la elaboración de esta tesis.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

ÍNDICE

DEDICATORIA 5

AGRADECIMIENTO 6

RESUMEN 10

ABSTRACT 11

INTRODUCCIÓN 12

CAPÍTULO I 16

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 17

1.1. Descripción de la realidad problemática 17

1.2. Formulación del problema 21

1.2.1. Problema general 21

1.2.2. Problemas específicos 21

1.3. Objetivos de la investigación 22

1.3.1. Objetivo general 22

1.3.2. Objetivos específicos 22

1.4. Justificación 23

1.5. Delimitación 24

1.6. Viabilidad 24

CAPÍTULO II 26

MARCO TEÓRICO 27

2.1.1. Antecedentes internacionales 27

2.1.2. Antecedentes Nacionales 29
2.2 Bases Teóricas 32
2.2.1 Los servicios municipales 33
2.2.2 Eficiencia Administrativa 34
2.2.3 Calidad de los Servicios 35
2.2.4 Cobertura y Accesibilidad 36
2.2.5 La satisfacción ciudadana 38
2.2.6 Percepción de Calidad 39
2.2.7 Accesibilidad y Cobertura 41
2.2.8 Relación con la Institución 42
2.4. Hipótesis e investigación 45
2.4.1. Hipótesis general 46
2.4.2. Hipótesis específicas 46
2.5. Operacionalización de las variables 46

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 49
3.1 Diseño metodológico 50
3.1.1 Tipo de investigación 50
3.1.2 Nivel de Investigación 50
3.1.3 Diseño 50
3.1.4 Enfoque 51
3.2 Población y muestra 51
3.2.1 Población 51
3.2.2 Muestra 51

3.3 Técnica para la recolección de datos 51

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 53

4.1 Análisis de resultados 54

4.2 Contrastación de hipótesis 58

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 61

5.1 Discusión de los resultados 62

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 64

6.1 Conclusiones 65

6.2 Recomendaciones 66

REFERENCIAS 68

7.1 Referencias bibliográficas 69

7.2 Referencias electrónicas 69

RESUMEN

Título de la investigación: Estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. Objetivo: Determinar si los servicios municipales influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. Metodología: "La presente investigación, pertenece al tipo de investigación descriptiva". Hipótesis: Los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. La población está conformada por los 72159 habitantes de la Municipalidad Distrital de Huacho. La muestra está conformada por los 383 habitantes de la Municipalidad Distrital de Huacho. Instrumento: Se aplico un cuestionario para recolectar información. Resultados: El coeficiente de correlación se Spearman entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024; fue de 0.886. Conclusión: Los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Palabras Claves: Satisfacción ciudadana, servicios municipales, calidad de los servicios.

ABSTRACT

Title of the research: Study on citizen satisfaction with municipal services in the District Municipality of Huacho, 2024. Objective: To determine whether municipal services influence the citizen satisfaction of residents of the District Municipality of Huacho, 2024. Methodology: "This research is of a descriptive type". Hypothesis: Municipal services have a significant influence on the satisfaction of residents of the District Municipality of Huacho, 2024. The population is composed of 72159 inhabitants of the District Municipality of Huacho. The sample is made up of 383 inhabitants of the District Municipality of Huacho. Instrument: A questionnaire was used to collect information. Results: The correlation coefficient was 0.886 between municipal services and the citizen satisfaction of the inhabitants of the District Municipality of Huacho, 2024. Conclusion: Municipal services have a significant influence on the satisfaction of residents of the District Municipality of Huacho, 2024.

Keywords: Citizen satisfaction, municipal services, quality of services.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho durante el año 2024. En un contexto de crecientes demandas ciudadanas y expectativas por una gestión eficiente y transparente, el desempeño de los gobiernos locales se ha convertido en un tema de alta relevancia. La satisfacción ciudadana no solo refleja la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios públicos, sino también constituye un indicador clave para evaluar el impacto de las políticas públicas y orientar mejoras en la gestión municipal.

La Municipalidad Distrital de Huacho, como entidad pública encargada de brindar servicios básicos y promover el desarrollo local, enfrenta el desafío de atender las necesidades de una población diversa y en constante crecimiento. Entre sus funciones destacan la provisión de servicios esenciales como limpieza pública, seguridad ciudadana, gestión del espacio urbano, infraestructura y promoción cultural. Sin embargo, el cumplimiento efectivo de estas responsabilidades se ve influido por diversos factores, tales como la disponibilidad de recursos, la capacidad organizativa, la planificación estratégica y la participación ciudadana.

El año 2024 presenta un marco temporal particular para evaluar la satisfacción ciudadana debido a la implementación de nuevas iniciativas y reformas en la gestión municipal. Estas acciones responden a compromisos adquiridos en periodos previos y buscan abordar las principales quejas y sugerencias manifestadas por la ciudadanía. Asimismo, el uso de tecnologías

de la información y comunicación (TIC) se ha potenciado como una herramienta para mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia y facilitar la interacción con los usuarios.

En este contexto, el estudio de la satisfacción ciudadana se convierte en un esfuerzo necesario para comprender las fortalezas y debilidades en la prestación de los servicios municipales. La percepción ciudadana permite identificar brechas entre las expectativas y la realidad experimentada, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones. Este análisis no solo ayuda a mejorar los niveles de satisfacción, sino también contribuye a reforzar la confianza de los ciudadanos en sus autoridades locales y a fomentar un sentido de corresponsabilidad en la gestión pública.

Para desarrollar este estudio, se empleó una metodología que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, permitiendo así un enfoque integral del problema. Se llevó a cabo una encuesta representativa a los residentes del distrito de Huacho, diseñada para recoger opiniones sobre diversos aspectos de los servicios municipales. Además, se realizaron entrevistas a funcionarios públicos y se analizaron documentos institucionales, con el objetivo de contrastar las percepciones ciudadanas con la visión interna de la municipalidad. Los resultados obtenidos ofrecen una panorámica de los niveles de satisfacción, así como de los factores que inciden positiva o negativamente en esta percepción.

Uno de los principales retos identificados en la literatura especializada sobre satisfacción ciudadana con los servicios municipales es la diversidad de criterios empleados por los ciudadanos para evaluar dichos servicios. Factores como la calidad, la accesibilidad, la equidad,

la celeridad y el trato recibido por parte del personal influyen en las valoraciones individuales. Además, las expectativas previas y las experiencias personales también desempeñan un papel crucial en la formación de opiniones. Por esta razón, el presente estudio busca no solo medir la satisfacción general, sino también identificar los componentes específicos que generan mayor insatisfacción y explorar las razones detrás de estas percepciones.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Huacho, se espera que los resultados de este estudio contribuyan a fortalecer las áreas críticas de mejora y a consolidar aquellas que ya muestran un desempeño satisfactorio. Asimismo, el estudio podría servir como una herramienta de retroalimentación para la formulación de políticas públicas orientadas a las necesidades y expectativas de la población. La identificación de patrones de satisfacción y los factores asociados permitirán a la municipalidad priorizar recursos y esfuerzos de manera más eficiente.

El análisis de la satisfacción ciudadana también tiene implicancias más amplias en el ámbito de la gobernanza local. La participación activa de los ciudadanos en la evaluación de los servicios municipales no solo refuerza la rendición de cuentas, sino también promueve un modelo de gestión más inclusivo y colaborativo. Al dar voz a las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, se fomenta una relación más cercana y transparente entre los gobernantes y los gobernados, lo cual es fundamental para construir comunidades más cohesionadas y resilientes.

Por otro lado, el estudio considera las particularidades socioeconómicas y culturales del distrito de Huacho, reconociendo que estos factores influyen en la percepción y las expectativas de los ciudadanos. Huacho, como capital de la provincia de Huaura, cuenta con una población

diversa que combina tradiciones locales con procesos de modernización. Este contexto singular plantea desafíos específicos para la gestión municipal, especialmente en la conciliación de intereses heterogéneos y en la adaptación de los servicios a las necesidades específicas de cada sector de la población.

En síntesis, este estudio busca aportar una visión integral sobre el estado de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en Huacho, proporcionando un marco de referencia para futuras investigaciones y acciones concretas en el ámbito de la gestión pública. Los hallazgos no solo serán relevantes para la municipalidad en cuestión, sino también podrían inspirar a otras localidades a emprender esfuerzos similares para evaluar y mejorar su desempeño. De este modo, se espera contribuir al fortalecimiento de las instituciones democráticas y a la promoción del bienestar colectivo en el distrito de Huacho.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presente estudio aborda la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho durante el año 2024. En un contexto de crecientes demandas ciudadanas y expectativas por una gestión eficiente y transparente, el desempeño de los gobiernos locales se ha convertido en un tema de alta relevancia. La satisfacción ciudadana no solo refleja la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios públicos, sino también constituye un indicador clave para evaluar el impacto de las políticas públicas y orientar mejoras en la gestión municipal.

La Municipalidad Distrital de Huacho, como entidad pública encargada de brindar servicios básicos y promover el desarrollo local, enfrenta el desafío de atender las necesidades de una población diversa y en constante crecimiento. Entre sus funciones destacan la provisión de servicios esenciales como limpieza pública, seguridad ciudadana, gestión del espacio urbano, infraestructura y promoción cultural. Sin embargo, el cumplimiento efectivo de estas responsabilidades se ve influido por diversos factores, tales como la disponibilidad de recursos, la capacidad organizativa, la planificación estratégica y la participación ciudadana.

El año 2024 presenta un marco temporal particular para evaluar la satisfacción ciudadana debido a la implementación de nuevas iniciativas y reformas en la gestión municipal. Estas acciones responden a compromisos adquiridos en periodos previos y buscan abordar las principales quejas y sugerencias manifestadas por la ciudadanía. Asimismo, el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) se ha potenciado como una herramienta para mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia y facilitar la interacción con los usuarios.

En este contexto, el estudio de la satisfacción ciudadana se convierte en un esfuerzo necesario para comprender las fortalezas y debilidades en la prestación de los servicios municipales. La percepción ciudadana permite identificar brechas entre las expectativas y la realidad experimentada, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones. Este análisis no solo ayuda a mejorar los niveles de satisfacción, sino también contribuye a reforzar la confianza de los ciudadanos en sus autoridades locales y a fomentar un sentido de corresponsabilidad en la gestión pública.

La realidad problemática que se aborda en este estudio está relacionada con la persistente insatisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales en Huacho. A pesar de los esfuerzos realizados por la municipalidad para mejorar la calidad de los servicios, persisten deficiencias que impactan negativamente en la percepción de los ciudadanos. Estas deficiencias incluyen retrasos en la atención de solicitudes, falta de mantenimiento adecuado en las infraestructuras públicas, insuficiente cobertura de servicios básicos y una comunicación limitada entre la

municipalidad y los usuarios. Tales aspectos generan descontento y, en algunos casos, desconfianza hacia la gestión municipal.

En las últimas décadas, los gobiernos locales en Perú han enfrentado crecientes demandas ciudadanas en términos de calidad, eficiencia y equidad en la provisión de servicios. Este fenómeno responde tanto al crecimiento poblacional como a un mayor nivel de conciencia ciudadana sobre los derechos y responsabilidades en el acceso a los servicios públicos. En el caso específico de Huacho, estas demandas se han visto intensificadas por la condición de la ciudad como un importante centro urbano en la región de Lima Provincias. La diversidad de su población, que incluye sectores urbanos, periurbanos y rurales, plantea desafíos adicionales en la gestión de los recursos y en la adaptación de los servicios a contextos socioeconómicos heterogéneos.

La limitada capacidad administrativa y financiera de la municipalidad es otro factor que contribuye a la realidad problemática. Aunque se han realizado esfuerzos por modernizar los procesos administrativos y optimizar el uso de los recursos, persisten limitaciones que dificultan la implementación de soluciones efectivas y sostenibles. La escasez de personal capacitado, la falta de continuidad en las políticas públicas debido a cambios frecuentes en la gestión municipal y la dependencia de transferencias presupuestarias del gobierno central son elementos que agravan esta situación.

Adicionalmente, la comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos ha mostrado ser deficiente en muchos casos. Esto se refleja en la falta de mecanismos

claros y accesibles para que los ciudadanos expresen sus quejas, sugerencias y necesidades. Como consecuencia, las decisiones municipales a menudo no logran alinearse con las prioridades reales de la población, lo que perpetúa un ciclo de insatisfacción y desconfianza. La carencia de transparencia en algunos procesos también contribuye a esta percepción negativa, alimentando la idea de que los recursos públicos no se gestionan de manera adecuada.

Otro aspecto importante de la realidad problemática es el impacto que tiene la insatisfacción ciudadana en la gobernanza local. Cuando los ciudadanos perciben que los servicios municipales son ineficientes o inadecuados, es más probable que adopten actitudes apáticas o críticas hacia la gestión pública. Esto puede manifestarse en bajos niveles de participación ciudadana en actividades comunitarias, menor disposición a cumplir con las obligaciones tributarias locales y una disminución de la confianza en las instituciones democráticas. En este sentido, la insatisfacción no solo afecta la calidad de vida de los ciudadanos, sino también tiene repercusiones más amplias en el tejido social y en el desarrollo sostenible de la comunidad.

A nivel macro, la realidad problemática de Huacho refleja retos que son comunes a muchas municipalidades en el Perú y en América Latina. Las limitaciones estructurales en la gestión pública, combinadas con expectativas ciudadanas en aumento, crean una brecha que es difícil de cerrar sin reformas profundas y un compromiso sostenido por parte de todos los actores involucrados. En este contexto, la evaluación de la satisfacción ciudadana emerge como una herramienta clave para

diagnosticar problemas, establecer prioridades y diseñar intervenciones que respondan a las verdaderas necesidades de la población.

Por lo tanto, la descripción de la realidad problemática de este estudio busca no solo exponer las deficiencias en los servicios municipales de Huacho, sino también resaltar las oportunidades de mejora y los beneficios potenciales de una gestión más orientada hacia los ciudadanos. A través de un análisis riguroso y sistemático, se espera contribuir al debate público y proporcionar insumos valiosos para la formulación de políticas públicas más efectivas y participativas. La identificación de las causas subyacentes de la insatisfacción y la propuesta de soluciones concretas podría no solo mejorar la situación en Huacho, sino también ofrecer lecciones aplicables a otras comunidades que enfrentan desafíos similares.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo los servicios municipales influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la eficiencia administrativa influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024?

- ¿Cómo la calidad de los servicios influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024?

- ¿Cómo la cobertura y accesibilidad influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar si los servicios municipales influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si la eficiencia administrativa influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- Determinar si la calidad de los servicios influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- Determinar la cobertura y accesibilidad influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

1.4. Justificación

La presente investigación, titulada "Estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024", se justifica por su relevancia en el contexto actual, donde la calidad de los servicios públicos es un factor determinante para el bienestar de la población y la gobernabilidad local. En un entorno donde las demandas ciudadanas crecen constantemente, resulta crucial comprender cómo los habitantes perciben y valoran los servicios municipales, especialmente en una ciudad como Huacho, que enfrenta desafíos relacionados con el crecimiento urbano, la gestión eficiente de recursos y la cobertura de necesidades básicas.

El estudio de la satisfacción ciudadana permite identificar fortalezas y debilidades en los servicios ofrecidos, proporcionando una base empírica para la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión pública. Además, fomenta la rendición de cuentas y promueve una administración más transparente y orientada a resultados. A través de la medición y análisis de dimensiones clave, como la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios municipales, esta investigación aportará información valiosa para optimizar las políticas y estrategias municipales, en beneficio de la población.

La elección de la Municipalidad Distrital de Huacho como objeto de estudio responde a su importancia como núcleo económico y social de la región, así como a la necesidad de fortalecer la relación entre las autoridades locales y la ciudadanía. Este trabajo, por tanto, no solo contribuirá al desarrollo académico y técnico en el ámbito de la gestión pública, sino que también busca generar un impacto positivo en la comunidad, promoviendo una mayor participación ciudadana y un sentido de corresponsabilidad en la construcción de un municipio más eficiente y equitativo. Por ende, la investigación se convierte en un instrumento clave para fomentar el desarrollo sostenible y el bienestar de la población huachana.

1.5. Delimitación

Delimitación temporal:

La presente investigación se realizará entre los meses de octubre del 2024 y enero del 2025.

Delimitación espacial:

Esta investigación está comprendida en la Municipalidad Distrital de Huacho.

1.6. Viabilidad

La viabilidad de esta tesis radica en su enfoque práctico, accesibilidad de los datos y relevancia local. La Municipalidad Distrital de Huacho dispone de

información clave, como registros de gestión y estadísticas poblacionales, lo que facilita la recolección de datos primarios y secundarios. Asimismo, la metodología basada en encuestas garantiza resultados representativos de la percepción ciudadana. La infraestructura académica y tecnológica del investigador permite el análisis riguroso de los datos, mientras que el contexto social y económico de Huacho asegura el interés y la colaboración de actores clave. Finalmente, el tema está alineado con las prioridades municipales y regionales, lo que incrementa la posibilidad de generar un impacto directo en la mejora de los servicios públicos y la calidad de vida local.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes internacionales

Romero (2024). Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador. “La presente tesis doctoral propone evaluar la satisfacción de los servicios municipales de una parroquia urbana y rural de la ciudad de Guayaquil, con esto determinar la lealtad ciudadana a los funcionarios públicos locales que administran el municipio de Guayaquil, para esto se realizó una revisión bibliográfica que permitió profundizar en los estudios de lealtad y satisfacción” (p. 25). La metodología usada fue un Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), además se apoya en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) que investigadores como Fornell & Larcker, (1981) plantean que el índice permite examinar relaciones causales entre calidad esperada, calidad percibida, valor percibido, satisfacción y lealtad. “El modelo planteado se fundamenta en expectativas antes creadas del uso de los servicios públicos provistos por el Municipio de Guayaquil a zonas urbanas y rurales seleccionadas para el estudio (calidad esperada). Los ciudadanos residentes en esta zona emplean estos servicios públicos y perciben la calidad del servicio de las distintas causas que forman la calidad percibida, entonces calidad esperada y calidad percibida se relacionan con el valor percibido” (p. 120).

Bañuelos (2023). “Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México”. “El presente estudio tuvo por objetivo determinar los factores que incidieron en la satisfacción ciudadana de los servicios municipales del estado de Zacatecas, capital del mismo nombre, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo, en el nivel investigativo explicativo, en un contexto observacional y prospectivo, ya que se obtuvieron datos a propósito de la investigación (primarios); asimismo, es un estudio transversal, medido en una sola ocasión durante el mes diciembre de 2019” (p. 21). “Para recabar la información se aplicó el instrumento de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Municipales, del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), lo cual sirvió para los estadísticos descriptivos relevantes” (p. 21). “En referencia al análisis logístico binario, se procedió a calcular un índice sumativo simple, que agrupó diferentes factores, entre los que se encontró que las variables que explican a la satisfacción ciudadana con los servicios municipales son infraestructura, servicios recibidos por parte de los funcionaros municipales y gestión municipal” (p. 25).

Gancino, S. M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. “El estudio realizado, se fundamenta principalmente en el modelo American Consumer Satisfaction Model Index (ACSI), el cual ha permitido diagnosticar la situación actual de la calidad de los servicios públicos, mediante la utilización de seis dimensiones exógenas (expectativas del cliente, calidad percibida, valor

percibido, satisfacción del cliente, reclamos y lealtad), cabe mencionar que, se desarrolló un cuestionario compuesto de 16 preguntas las cuales tuvieron un índice de confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.903" (p. 18). "De manera general, se evidenciaron resultados negativos de los usuarios consultados (379). Una vez determinada la problemática, la correlación de Pearson direcciona los resultados principalmente a las quejas de los ciudadanos. De esta manera, se evidencia una problemática de gestión administrativa en el Municipio de Ambato, surgiendo la necesidad de instaurar la filosofía y estrategias de la calidad para mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía" (p. 18).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Llatas (2024). "Impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en la Municipalidad de Chiclayo". "La presente investigación tiene por objetivo analizar el impacto de la tributación municipal en la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el distrito de Sócota, Cajamarca en el año 2023". "Se desarrollado una investigación de enfoque cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por un grupo de 60 ciudadanos con vínculo municipal en condición de contribuyentes a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario suficientemente válido y confiable mediante la técnica de encuesta, buscando obtener una comprensión completa de cómo los impuestos municipales afectan la comunidad y los aspectos económicos, sociales y financieros de sus vidas". "Así mismo se ha considerado documentación que

contiene información tributaria en cuanto a los ingresos por impuestos, arbitrios y licencias municipales". "Los resultados del estudio evidenciaron que un mayor impuesto predial y de alcabala se asocia con una mayor satisfacción con los servicios locales, en cambio, un incremento en los arbitrios se relaciona con una disminución en la satisfacción ciudadana. Además, los ciudadanos muestran insatisfacción con la percepción tributaria, el impacto económico y la calidad de los servicios locales" (p. 50). Se concluye que, "la satisfacción ciudadana con los servicios locales en el contexto de la tributación municipal es compleja y varía según el tipo de impuesto". "Mientras que el impuesto de alcabala muestra un impacto positivo en la satisfacción ciudadana, el impuesto predial y los arbitrios se asocian con una disminución de esta. Además, la percepción negativa sobre la eficiencia de la limpieza pública también contribuye a una menor satisfacción" (p. 32).

El estudio de Romani (2024) explora la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Junín durante 2023. Adoptando un enfoque cualitativo, la investigación examina la atención brindada por los trabajadores municipales y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Basado en la teoría de Gosso, se realizaron entrevistas con cinco ciudadanos y cinco funcionarios, utilizando una guía con 10 preguntas abiertas. Los datos fueron analizados con ATLAS Ti 8, identificando categorías y subcategorías. Los hallazgos revelan una insatisfacción generalizada debido a la actitud indiferente de los funcionarios y la falta de comprensión de las necesidades ciudadanas.

Arriola (2023). "Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Isidro". La presente investigación busca determinar “la influencia de los factores de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Lima Metropolitana, a través de un análisis de la relación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de dicho servicio” (p. 23). En primer lugar, se procede a definir las variables mencionadas. Luego, se identifican los niveles de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Se determinó qué dimensiones de la calidad de servicio tienen una influencia en la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Lima Metropolitana, y qué relación presentan. Por último, se presentan las conclusiones. Se determinó que las dimensiones “Fiabilidad”, “Capacidad de respuesta” y “Aspectos tangibles” muestran una intensidad media de impacto en la satisfacción del usuario. Por su parte, las dimensiones “Seguridad” y “Empatía” muestran una intensidad considerable de impacto en dicha variable. Así, se muestra que todas las dimensiones, en menor o mayor intensidad, muestran una relación positiva con la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Pardo (2018). “Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017”. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. Es una investigación básica, nivel descriptivo y diseño correlacional, ya que establece la relación entre la gestión

municipal y la satisfacción de los residentes de la provincia de Cajatambo. La muestra estuvo representada por 45 residentes de la provincia de Cajatambo, departamento de Lima, 2017, tamaño de muestra elegido de manera intencional y no probabilística. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta para las dos variables y, como instrumentos, dos cuestionarios que se aplicaron a la muestra del estudio. El primer instrumento mide las dimensiones: D1: Reglamento de Organización y Funciones, D2: Manual de Organización y Funciones, D3: Texto Único de Procedimientos Administrativos; D4: Plan Operativo Institucional y D5: Plan Estratégico Institucional, con un total de 40 ítems. Tiene una fiabilidad de 0.736. El segundo instrumento mide las dimensiones: D1: Tiempo de atención; D2: tratamiento en el servicio; Y D3: Infraestructura. Tiene un total de 22 artículos, tiene una confiabilidad de 0.745. Ambos instrumentos han sido analizados con el alfa de Cronbach y fueron validados por juicio de expertos, que validan estos cuestionarios. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa (r = 0,664 donde p < de 0,05) entre la Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Se presentan relaciones positivas entre el ROF (0,800), MOF (0,730), TUPA (0,570), POI (0,632) y PEI (0,632) con la satisfacción ciudadana. Estos resultados se dan a un 99% de intervalo de confianza.

2.2 Bases Teóricas:

2.2.1 Los servicios municipales

Los servicios municipales son un conjunto de actividades, funciones y prestaciones proporcionadas por las municipalidades o gobiernos locales con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos dentro de su jurisdicción. Estos servicios abarcan diferentes áreas fundamentales para el desarrollo urbano y comunitario, y su calidad e implementación tienen un impacto directo en el bienestar de la población y en su percepción de la gestión pública.

Entre los servicios más comunes se encuentran el suministro de agua potable, alcantarillado, recolección y disposición de residuos sólidos, mantenimiento de calles y alumbrado público. También incluyen la gestión de espacios públicos como parques, mercados y cementerios, así como servicios de seguridad ciudadana, educación, cultura y recreación. En muchos casos, las municipalidades también se encargan de promover el desarrollo económico local, apoyar a las microempresas y regular el uso del suelo.

La provisión de estos servicios implica una interacción constante entre los ciudadanos y las autoridades locales, siendo este un espacio clave para la evaluación de la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública. La calidad de los servicios municipales está determinada por factores como la capacidad técnica y financiera de la municipalidad, la infraestructura disponible y la participación activa de la ciudadanía en su diseño y supervisión.

En esencia, los servicios municipales representan un vínculo esencial entre el Estado y la comunidad, siendo la manifestación más tangible de la función pública en el ámbito local. Una gestión adecuada de estos servicios no solo garantiza el cumplimiento de derechos básicos, sino que también fortalece la confianza ciudadana en las instituciones y fomenta un desarrollo equilibrado y sostenible en las ciudades y distritos.

2.2.2 Eficiencia Administrativa

La eficiencia administrativa es la capacidad de una organización, pública o privada, para gestionar sus recursos de manera óptima con el propósito de alcanzar sus objetivos establecidos al menor costo posible y en el menor tiempo requerido. Este concepto se centra en la correcta asignación y utilización de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, garantizando que las actividades se realicen de forma coordinada, efectiva y con resultados medibles.

En el ámbito público, la eficiencia administrativa es esencial para garantizar que los servicios y programas ofrecidos cumplan con las necesidades de la ciudadanía sin generar despilfarros ni sobrecargar los presupuestos estatales. Se relaciona con la simplificación de procesos, la reducción de trámites innecesarios, la implementación de tecnologías modernas y la mejora continua de las estrategias de gestión. Una administración eficiente se caracteriza por la transparencia en la toma de decisiones, la minimización de errores operativos y la capacidad de adaptarse a cambios y desafíos.

La medición de la eficiencia administrativa involucra indicadores como la relación costo-beneficio, el tiempo empleado en la ejecución de tareas, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de metas institucionales. La capacidad de evaluar y mejorar estos indicadores permite a las organizaciones identificar áreas de oportunidad y potenciar su desempeño.

En esencia, la eficiencia administrativa no solo busca maximizar el uso de recursos, sino también crear valor y generar impacto positivo en los beneficiarios de las acciones realizadas. En un entorno globalizado y competitivo, la eficiencia administrativa se convierte en un factor clave para la sostenibilidad organizacional, promoviendo prácticas responsables, sostenibles y orientadas a resultados que contribuyan al desarrollo y bienestar general.

2.2.3 Calidad de los Servicios

La calidad de los servicios se refiere al grado en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios, proporcionando valor y satisfacción. Es un concepto multidimensional que abarca aspectos tangibles e intangibles, incluyendo la eficiencia, la eficacia, la confiabilidad, la accesibilidad y la personalización. La calidad de un servicio se evalúa tanto por los resultados obtenidos como por la experiencia del usuario durante el proceso de prestación del servicio.

En el ámbito público, la calidad de los servicios es esencial para fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones y garantizar el bienestar colectivo. Factores como la atención al cliente, la transparencia en los procesos, la disponibilidad de

recursos adecuados y la competencia del personal involucrado son determinantes en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Además, la adaptabilidad de los servicios a las necesidades cambiantes de la comunidad juega un papel crucial.

La medición de la calidad de los servicios suele realizarse mediante herramientas como encuestas de satisfacción, análisis de indicadores de desempeño y evaluaciones comparativas. Estas mediciones permiten identificar fortalezas y áreas de mejora, fomentando un ciclo continuo de optimización. Modelos como SERVQUAL destacan dimensiones clave como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles, que son fundamentales para evaluar y mejorar la calidad.

En esencia, la calidad de los servicios no solo se trata de cumplir con estándares mínimos, sino de superar las expectativas del usuario, asegurando una experiencia positiva y efectiva. En un contexto de creciente competitividad y demanda, tanto en sectores públicos como privados, priorizar la calidad de los servicios se convierte en una estrategia indispensable para lograr sostenibilidad, legitimidad y satisfacción a largo plazo.

2.2.4 Cobertura y Accesibilidad

Cobertura y accesibilidad son conceptos clave en la prestación de servicios, especialmente en los ámbitos público y social, que buscan garantizar el alcance equitativo y el uso efectivo por parte de todas las personas, independientemente de su ubicación, condición económica o características demográficas. Ambos términos se

complementan al describir el grado en que los servicios llegan a la población objetivo y las facilidades con que esta puede acceder a ellos.

La cobertura se refiere al alcance geográfico, poblacional o sectorial de un servicio. Indica qué proporción de la población tiene acceso a un servicio específico y mide la capacidad del sistema para atender a sus beneficiarios potenciales. Por ejemplo, en el caso de servicios como agua potable, salud o educación, la cobertura evalúa si los recursos llegan efectivamente a todas las comunidades y personas que los necesitan. Ampliar la cobertura implica superar barreras como la falta de infraestructura, los limitados recursos financieros o las condiciones geográficas desfavorables.

Por su parte, la accesibilidad describe la facilidad con la que las personas pueden utilizar los servicios disponibles. Esto incluye factores físicos, económicos, sociales y culturales que pueden influir en la capacidad de un individuo para acceder a un servicio. La accesibilidad física se relaciona con la proximidad y las condiciones de transporte, mientras que la accesibilidad económica considera la asequibilidad de los costos asociados. Asimismo, la accesibilidad social y cultural se refiere a la adecuación de los servicios a las necesidades, valores y contextos específicos de los usuarios.

Lograr una adecuada cobertura y accesibilidad es esencial para promover la equidad y el desarrollo sostenible. Las estrategias para mejorar ambas dimensiones suelen incluir la planificación descentralizada, la inversión en infraestructura, la

reducción de costos para los usuarios más vulnerables y la participación comunitaria en el diseño y evaluación de los servicios. De esta manera, se asegura que los servicios no solo estén disponibles, sino que sean utilizados de manera efectiva y con impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

2.2.5 La satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana es un concepto que mide el grado en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son atendidas por los servicios, programas y gestiones de las instituciones públicas o privadas. Es una percepción subjetiva que refleja la opinión de las personas sobre la calidad, eficiencia y relevancia de las acciones implementadas por los actores responsables de atender sus demandas.

En el contexto de los servicios públicos, la satisfacción ciudadana se convierte en un indicador clave para evaluar el desempeño de los gobiernos locales, regionales y nacionales. Su relevancia radica en que permite identificar áreas de mejora, generar confianza en las instituciones y fomentar una relación más cercana entre la administración pública y la comunidad. Los ciudadanos forman su percepción de satisfacción basándose en factores como la calidad del servicio recibido, el tiempo de respuesta, la equidad en el acceso y la transparencia en los procesos.

La satisfacción ciudadana no solo está influenciada por la calidad objetiva de los servicios, sino también por elementos intangibles como la comunicación, la empatía y el trato recibido. Por ejemplo, un ciudadano podría valorar positivamente un

servicio no solo por su eficacia, sino también por la amabilidad y disposición del personal que lo atiende. Además, factores externos como el entorno económico, social y cultural también inciden en la percepción ciudadana.

Para medir la satisfacción ciudadana, se utilizan herramientas como encuestas, entrevistas y análisis de datos sobre quejas, sugerencias y niveles de participación. Estos instrumentos permiten a las instituciones comprender las necesidades de los ciudadanos y ajustar sus políticas en consecuencia.

En esencia, la satisfacción ciudadana es un indicador fundamental para garantizar que los esfuerzos institucionales estén alineados con las expectativas de la comunidad. Promover altos niveles de satisfacción no solo refuerza la legitimidad de las organizaciones, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más equitativa, participativa y orientada al bienestar colectivo.

2.2.6 Percepción de Calidad

La percepción de calidad es la evaluación subjetiva que tienen los usuarios sobre la excelencia, confiabilidad y efectividad de un producto, servicio o experiencia en función de sus expectativas previas, necesidades y experiencias personales. Este concepto es fundamental en la gestión de servicios y productos, ya que influye directamente en la satisfacción del cliente, la lealtad hacia la marca o institución y la recomendación a otros usuarios.

En el contexto de los servicios, la percepción de calidad no siempre coincide con la calidad objetiva o técnica del servicio, ya que está moldeada por factores como las expectativas individuales, las emociones durante la interacción, la comparación con alternativas disponibles y el contexto cultural y social del usuario. Elementos como la amabilidad del personal, la claridad en la información, la prontitud en la atención y la comodidad en el acceso desempeñan un papel importante en cómo los usuarios perciben la calidad.

La percepción de calidad es multidimensional y a menudo se analiza mediante modelos teóricos como SERVQUAL, que identifica dimensiones clave: tangibles (infraestructura y apariencia física), fiabilidad (cumplimiento de promesas), capacidad de respuesta (atención y disposición a ayudar), seguridad (competencia y confianza transmitida) y empatía (trato personalizado y comprensión de necesidades). Estas dimensiones permiten a las organizaciones diagnosticar y mejorar áreas específicas que afectan la percepción de sus usuarios.

Medir la percepción de calidad implica recopilar datos cualitativos y cuantitativos a través de encuestas, entrevistas y análisis de retroalimentación, lo que ayuda a identificar discrepancias entre la calidad ofrecida y la percibida. Este análisis es esencial para diseñar estrategias de mejora continua y optimización de servicios.

En esencia, la percepción de calidad es un componente crítico en la relación entre las organizaciones y sus usuarios. Gestionarla adecuadamente no solo fomenta la

satisfacción y lealtad, sino que también fortalece la reputación y competitividad en un entorno donde la experiencia del usuario es clave para el éxito sostenible.

2.2.7 Accesibilidad y Cobertura

La accesibilidad y cobertura son conceptos interrelacionados que describen la disponibilidad y posibilidad de uso de bienes y servicios por parte de la población. Ambas son fundamentales para garantizar el acceso equitativo y la provisión efectiva de recursos y oportunidades esenciales para el bienestar y desarrollo social.

La accesibilidad se refiere a la facilidad con que las personas pueden acceder a un servicio o bien. Incluye factores físicos, como la proximidad geográfica y la disponibilidad de transporte; económicos, como el costo del servicio en relación con la capacidad de pago de los usuarios; y sociales o culturales, como la ausencia de barreras relacionadas con género, idioma, educación o condiciones especiales. La accesibilidad también implica que los servicios sean comprensibles y utilizables por personas con diversas capacidades, promoviendo la inclusión social. En este sentido, la accesibilidad trasciende la simple existencia de un servicio para enfocarse en las condiciones necesarias para su uso efectivo.

Por otro lado, la cobertura se refiere a la extensión o alcance de un servicio en términos de población o territorio atendido. Evalúa qué proporción de la población objetivo tiene acceso al servicio y si las áreas más vulnerables y marginadas están siendo incluidas. Ampliar la cobertura implica superar limitaciones estructurales,

como la falta de infraestructura, recursos o planificación, que pueden impedir que ciertos grupos accedan a servicios básicos.

El equilibrio entre accesibilidad y cobertura es crucial para garantizar que los servicios lleguen efectivamente a quienes los necesitan. Por ejemplo, un sistema de salud con amplia cobertura, pero poca accesibilidad económica o cultural puede dejar fuera a grandes sectores de la población. Del mismo modo, un servicio altamente accesible, pero con limitada cobertura no logrará un impacto amplio.

Ambos conceptos son esenciales en la formulación de políticas públicas y estrategias de desarrollo, ya que juntos aseguran que los servicios no solo estén disponibles para una gran parte de la población, sino que sean también utilizables de manera justa y efectiva, promoviendo la equidad y el bienestar general.

2.2.8 Relación con la Institución

La relación con la institución se refiere al vínculo que se establece entre las personas, grupos o comunidades y una organización, ya sea pública o privada, basado en la interacción, comunicación, confianza y percepción de la calidad de los servicios proporcionados. Este vínculo es fundamental para garantizar la legitimidad, la satisfacción y el cumplimiento de los objetivos tanto de los usuarios como de la institución misma.

En el caso de las instituciones públicas, como municipalidades o entidades gubernamentales, la relación con la ciudadanía está mediada por la calidad de los

servicios ofrecidos, la transparencia en la gestión, la capacidad de respuesta a las necesidades y la percepción de equidad en la atención. Una relación positiva fomenta la confianza en las instituciones, el cumplimiento de normativas y la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones. Por el contrario, una relación deteriorada puede llevar a desconfianza, apatía e incluso conflictos sociales.

Factores como la comunicación efectiva, la accesibilidad a los servicios, el trato personalizado y la rapidez en la resolución de problemas son determinantes clave en la calidad de esta relación. Asimismo, el cumplimiento de las promesas y la coherencia entre las acciones y los valores declarados por la institución refuerzan la credibilidad y el compromiso de los ciudadanos.

Desde la perspectiva de las instituciones, una relación sólida con sus usuarios o beneficiarios es esencial para comprender mejor sus necesidades, adaptar sus estrategias y mejorar continuamente los servicios. La retroalimentación obtenida a través de encuestas, quejas, sugerencias y consultas permite identificar áreas de mejora y fortalecer el vínculo.

En esencia, la relación con la institución es un proceso bidireccional en el que ambas partes tienen roles activos. Promover esta relación de manera positiva requiere un enfoque basado en la empatía, la inclusión y la rendición de cuentas. Esto no solo asegura la eficacia y sostenibilidad de las instituciones, sino que también contribuye al bienestar colectivo y al fortalecimiento del tejido social.

2.3. Definición de términos básicos:

- ✓ Satisfacción ciudadana: Es el nivel de contento o agrado de los ciudadanos con respecto a los servicios y gestión proporcionados por una entidad pública, en este caso, la Municipalidad Distrital de Huacho. Se evalúa a través de la percepción de los usuarios sobre la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios.

- ✓ Servicios municipales: Son las diversas actividades y prestaciones ofrecidas por el gobierno local para atender las necesidades básicas de la población, como el suministro de agua, recolección de basura, mantenimiento de espacios públicos, seguridad ciudadana, entre otros.

- ✓ Municipalidad Distrital de Huacho: Es la entidad gubernamental que administra y gestiona los servicios públicos y las actividades administrativas en el distrito de Huacho, en la región de Lima, Perú.

- ✓ Percepción de calidad: Es la evaluación subjetiva que los ciudadanos tienen sobre la calidad de los servicios municipales recibidos, tomando en cuenta aspectos como la eficiencia, eficacia, accesibilidad y la atención al cliente.

- ✓ Cobertura de servicios: Se refiere al alcance de los servicios municipales en cuanto a la población beneficiada y el territorio atendido. Una mayor cobertura implica que más ciudadanos tienen acceso a estos servicios.

- ✓ Accesibilidad: Es la facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios municipales, considerando factores como la ubicación geográfica, los costos asociados y las barreras sociales o culturales.

- ✓ Eficiencia administrativa: Es la capacidad de la municipalidad para gestionar sus recursos humanos, financieros y materiales de manera efectiva, buscando la optimización de los procesos y la reducción de costos innecesarios en la prestación de servicios.

- ✓ Calidad de los servicios: Se refiere a la excelencia y cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos con respecto a los servicios proporcionados, evaluando factores como la fiabilidad, rapidez, seguridad, accesibilidad y adecuación a las necesidades de la población.

- ✓ Evaluación de satisfacción: Es el proceso mediante el cual se recopilan, analizan y miden las opiniones de los ciudadanos sobre los servicios municipales. Suele realizarse a través de encuestas, entrevistas o grupos focales.

- ✓ Participación ciudadana: Es el grado en que los ciudadanos están involucrados en la toma de decisiones, el seguimiento y la evaluación de los servicios municipales. La participación activa mejora la calidad de los servicios y fortalece la relación entre la municipalidad y la comunidad.

2.4. Hipótesis e investigación

2.4.1. Hipótesis general

- Los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La eficiencia administrativa influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- La cobertura y accesibilidad influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

2.5. Operacionalización de las variables

Las variables de investigación se presentan a continuación:

- **Variable Independiente:** Los servicios municipales
- **Variable Dependiente:** La satisfacción ciudadana

2.5.1. Matriz de Operacionalización de variables

Cuadro 1.

"Matriz de Operacionalización de variables"

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Los servicios municipales	Los servicios municipales son las actividades, infraestructuras y prestaciones gestionadas y ofrecidas por los gobiernos locales para satisfacer las necesidades básicas de los habitantes y promover su bienestar. Estos servicios incluyen aspectos esenciales como el mantenimiento de espacios públicos, gestión de residuos, seguridad, transporte, agua potable, alumbrado público y servicios sociales, entre otros.	X.1.- Eficiencia Administrativa	• Tiempo promedio de respuesta a solicitudes ciudadanas. • Porcentaje de cumplimiento de metas operativas anuales. • Nivel de automatización en los procesos de gestión de servicios.	"Cuestionario para recolectar la información sobre la variables independiente y dependiente"
		X.2.- Calidad de los Servicios	• Satisfacción ciudadana con los servicios municipales (% de encuestas positivas). • Frecuencia de mantenimiento de infraestructuras públicas (número de intervenciones al año). • Índice de resolución efectiva de quejas (% de quejas resueltas)..	
		X.3.- Cobertura y Accesibilidad	• Porcentaje de población atendida en áreas urbanas y rurales. • Disponibilidad de servicios esenciales por kilómetro cuadrado. • Tiempo promedio de acceso a servicios clave (ej.: agua, electricidad).	
La satisfacción ciudadana	La satisfacción ciudadana es la percepción subjetiva y valoración que realizan los habitantes respecto a la calidad, accesibilidad y efectividad de los servicios, políticas y acciones ofrecidos por instituciones públicas y privadas. Este constructo mide el grado en que las expectativas de los ciudadanos son atendidas y superadas, influyendo directamente en la confianza hacia las organizaciones	Y.1.- Percepción de Calidad	• Nivel de satisfacción global con los servicios recibidos (% de encuestas positivas). • Evaluación de la relación calidad/precio o esfuerzo de los servicios (% de usuarios satisfechos). • Frecuencia de cumplimiento de expectativas iniciales (% de casos que cumplen expectativas).	
		Y.2.- Accesibilidad y Cobertura	• Porcentaje de ciudadanos que acceden fácilmente a los servicios (% de accesibilidad). • Tiempo promedio de espera para recibir un servicio solicitado. • Diversidad de servicios disponibles por área geográfica.	

	responsables.	Y.3.- Relación con la Institución	• Nivel de confianza en las instituciones proveedoras de servicios (% de confianza alta). • Índice de resolución de quejas y reclamos (% de casos resueltos satisfactoriamente). • Frecuencia de interacción positiva con personal o representantes de la institución (% de experiencias positivas).	

Nota: "Elaboración propia"

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Descriptiva: El estudio se centra en describir y analizar la satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales en Huacho, lo cual implica observar y caracterizar los elementos que afectan la satisfacción sin intervenir o modificar variables. Se busca conocer la situación actual y las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios que se les brindan.

3.1.2 Nivel de Investigación

Correlacional: Se pretende analizar las relaciones entre diferentes variables como la calidad de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos, la investigación podría también abordar un enfoque correlacional.

3.1.3 Diseño

No experimental, transversal: El diseño de la investigación parece ser no experimental, ya que no se manipulan las variables, sino que se observa cómo se relacionan entre sí en un contexto determinado (en este caso, los servicios municipales y la satisfacción ciudadana). Además, es transversal porque se pretende estudiar la satisfacción en un solo momento en el tiempo (2024), lo que implica que se recogerán los datos en un periodo específico y no se realizará un seguimiento longitudinal.

3.1.4 Enfoque

Cuantitativo: Dado que se trata de un estudio sobre la satisfacción ciudadana, es probable que la investigación utilice encuestas o cuestionarios para obtener datos numéricos que permitan medir la satisfacción. Se realizarán análisis estadísticos para interpretar los resultados y se buscará generalizar los hallazgos a la población de estudio.

Cualitativo (posiblemente complementario): Si se complementa con entrevistas o grupos focales, se podría incorporar un enfoque cualitativo para explorar más a fondo las opiniones, percepciones y experiencias subjetivas de los ciudadanos con respecto a los servicios municipales.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por los 72159 habitantes de la Municipalidad Distrital de Huacho.

3.2.2 Muestra

La muestra está conformada por los 383 habitantes de la Municipalidad Distrital de Huacho.

3.3 Técnica para la recolección de datos

- **Encuestas estructuradas**

  Las encuestas estructuradas son una técnica de recolección de datos que consiste en aplicar cuestionarios previamente diseñados y estandarizados a una muestra representativa de ciudadanos del distrito de Huacho. Estas encuestas se enfocan en recopilar información cuantitativa sobre la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios municipales.

- **Entrevistas semiestructuradas**

  Las entrevistas semiestructuradas son una técnica cualitativa que se empleará para complementar los datos obtenidos en las encuestas y profundizar en las percepciones y experiencias de los ciudadanos respecto a los servicios municipales. Esta técnica consiste en realizar preguntas abiertas basadas en una guía temática que permita explorar aspectos como la percepción de calidad, los principales problemas identificados en los servicios y las expectativas de mejora.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En relación con la dimensión de Eficiencia Administrativa, los resultados indican que el 75 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, un 11 % expresó estar de acuerdo, otro 10 % no presentó una opinión definida, y el 4 % restante señaló estar en desacuerdo.

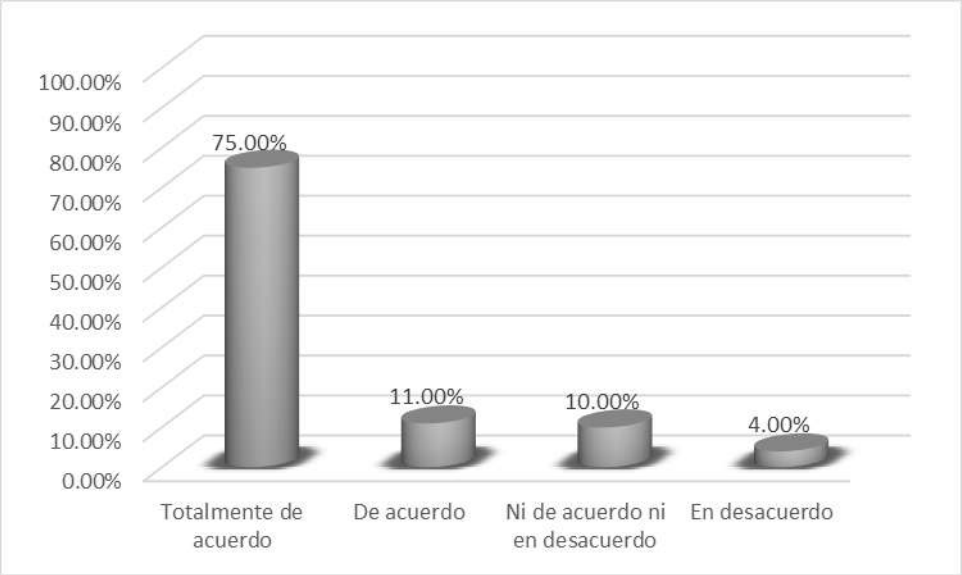


Figura 1. "Gráfica en porcentaje de la dimensión Eficiencia Administrativa"

En relación con la dimensión de Calidad de los Servicios, los resultados indican que el 80 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, un 8 % expresó estar de acuerdo, otro 8 % no presentó una opinión definida, y el 4 % restante señaló estar en desacuerdo.

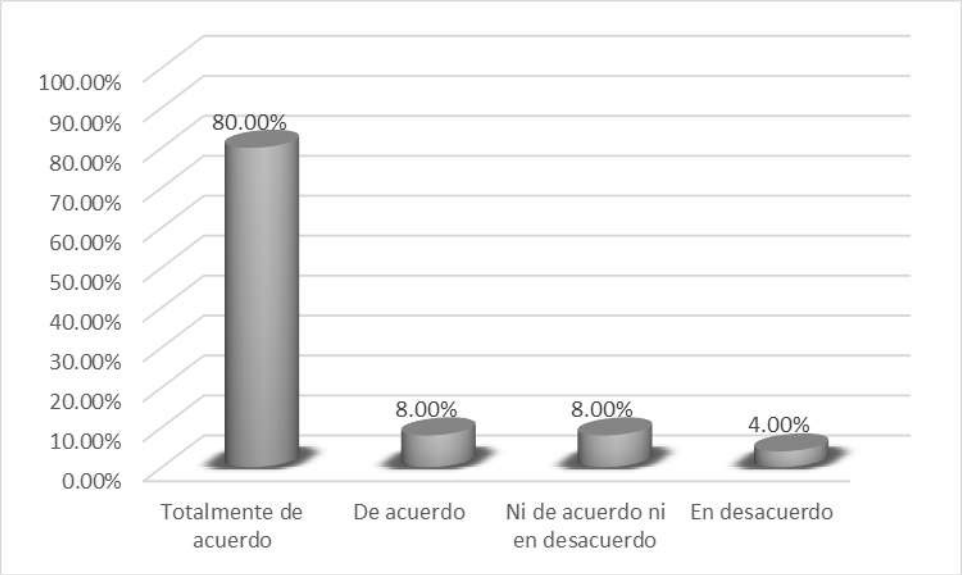


Figura 2. "Gráfica en porcentaje de la dimensión Calidad de los Servicios"

En relación con la dimensión de Cobertura y Accesibilidad, los resultados indican que el 82 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, un 9 % expresó estar de acuerdo, otro 6 % no presentó una opinión definida, y el 3 % restante señaló estar en desacuerdo.

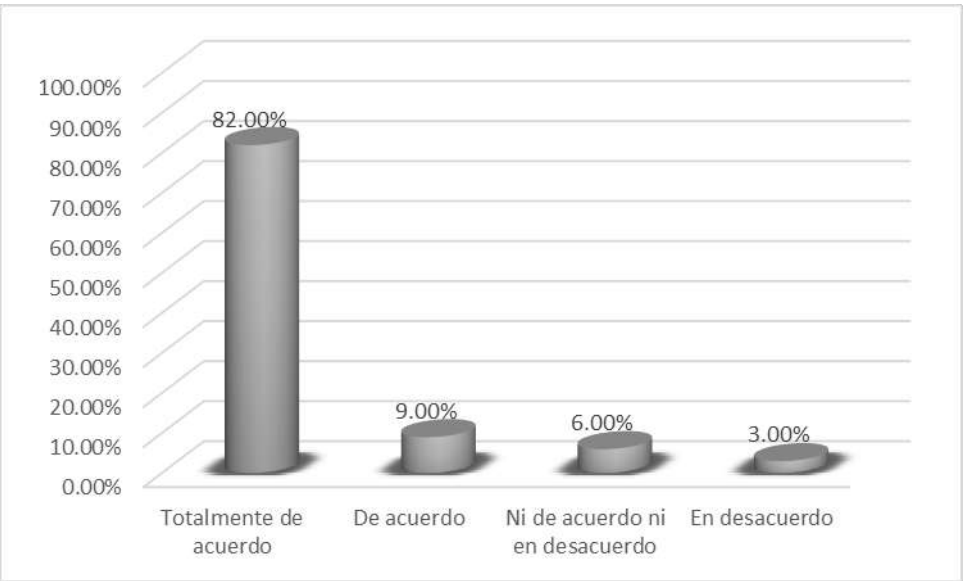


Figura 3. "Gráfica en porcentaje de la dimensión Cobertura y Accesibilidad"

En relación con la dimensión de Percepción de Calidad, los resultados indican que el 78 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, un 11 % expresó estar de acuerdo, otro 8 % no presentó una opinión definida, y el 3 % restante señaló estar en desacuerdo.

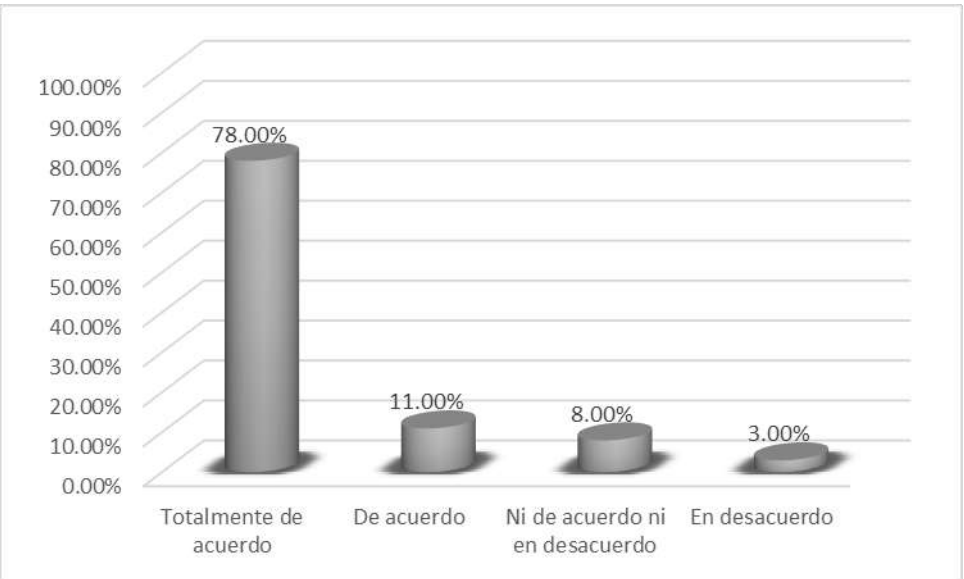


Figura 4. "Gráfica en porcentaje de la dimensión Percepción de Calidad"

En relación con la dimensión de Accesibilidad y Cobertura, los resultados indican que el 72 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, un 17 % expresó estar de acuerdo, otro 8 % no presentó una opinión definida, y el 3 % restante señaló estar en desacuerdo.

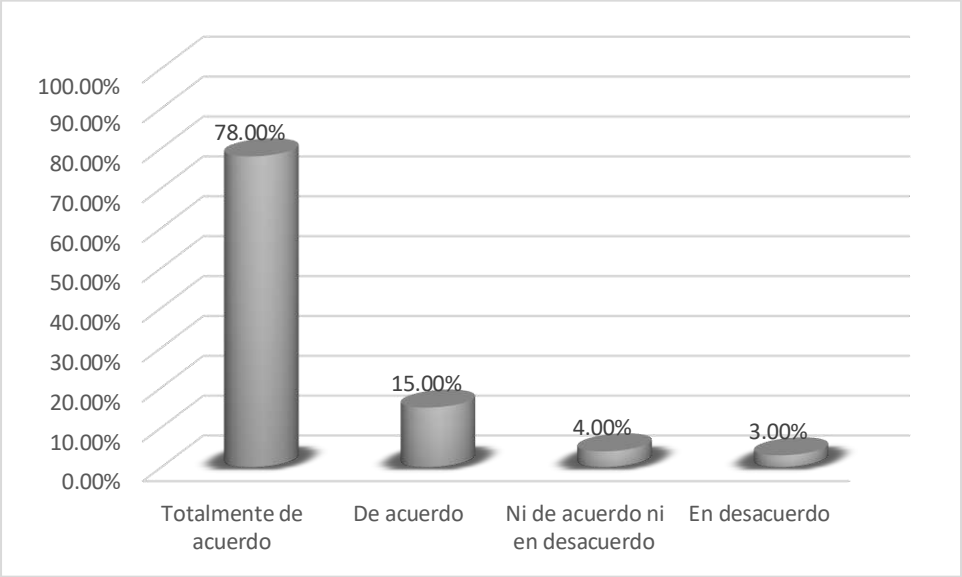


Figura 5. "Gráfica en porcentaje de la dimensión Accesibilidad y Cobertura"

En relación con la dimensión de Relación con la Institución, los resultados indican que el 72 % de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo, un 17 % expresó estar de acuerdo, otro 8 % no presentó una opinión definida, y el 3 % restante señaló estar en desacuerdo.

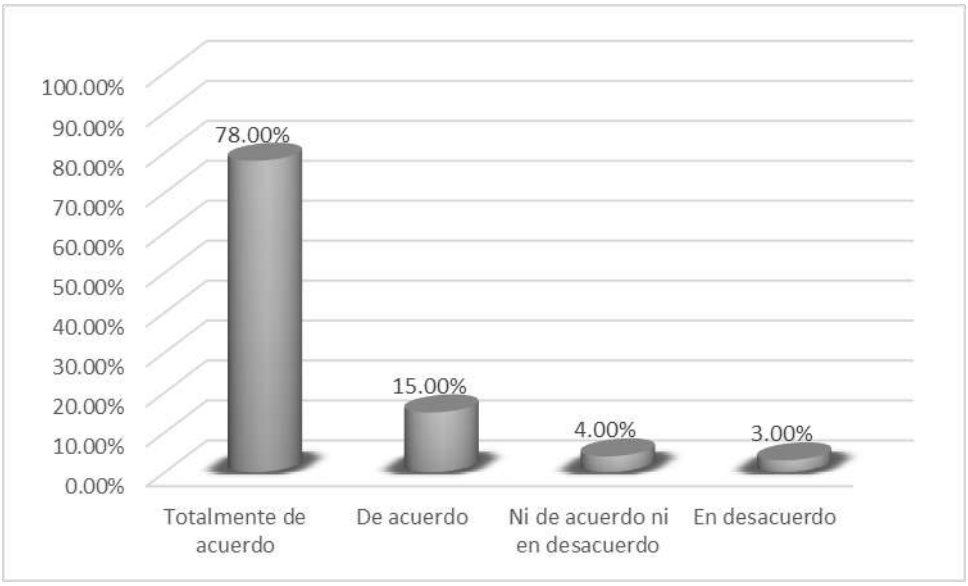


Figura 6. "Gráfica en porcentaje de la dimensión Relación con la Institución"

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: Los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Hipótesis Nula: Los servicios municipales no influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Tabla 1.

"Correlación hipótesis general"

Los servicios municipales y la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

			Servicios municipales	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Servicios municipales	"Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N"	383	383

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

Hipótesis especifica 1

Hipótesis Alternativa: La eficiencia administrativa influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Hipótesis Nula: La eficiencia administrativa no influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Tabla 2.

"Correlación hipótesis específica 1"

La eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

			Eficiencia administrativa	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Eficiencia administrativa	"Coeficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N"	383	383

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

Hipótesis especifica 2

Hipótesis Alternativa: La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Hipótesis Nula: La calidad de los servicios no influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Tabla 3.

"Correlación hipótesis específica 2"

La calidad de los servicios y la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

			Calidad de los servicios	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Calidad de los servicios	"Coeficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N"	383	383

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

Hipótesis especifica 3

Hipótesis Alternativa: La cobertura y accesibilidad influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Hipótesis Nula: La cobertura y accesibilidad no influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

Tabla 7.

"Correlación hipótesis específica 3"

La cobertura y accesibilidad y la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

			Cobertura y accesibilidad	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Cobertura y accesibilidad	"Coeficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N"	383	383

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

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los resultados

Bañuelos (2023), al evaluar los servicios municipales en Zacatecas, destaca factores clave como la infraestructura, los servicios brindados por funcionarios municipales y la gestión administrativa como determinantes de la satisfacción ciudadana. Su metodología cuantitativa y explicativa, basada en datos primarios obtenidos mediante encuestas, resalta la importancia de un análisis estructurado de las variables que influyen en la percepción de los ciudadanos. Este enfoque identifica que la infraestructura adecuada y la atención directa de los funcionarios son elementos esenciales para la mejora de la satisfacción.

Por otro lado, Romero (2024) analiza la satisfacción en parroquias urbanas y rurales de Guayaquil, Ecuador, utilizando el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) y el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI). Este estudio destaca las relaciones entre calidad esperada, calidad percibida y valor percibido como factores interrelacionados que determinan tanto la satisfacción como la lealtad ciudadana. La integración de estas variables permite una comprensión más profunda de cómo las expectativas previas y las experiencias actuales de los ciudadanos influyen en su percepción global de los servicios municipales.

Gancino (2020), por su parte, aplica el ACSI en Ambato, Ecuador, para diagnosticar problemas de calidad en los servicios públicos, destacando quejas recurrentes de los ciudadanos sobre la gestión administrativa. Los resultados indican la necesidad de implementar estrategias de mejora continua basadas en la calidad, subrayando que las deficiencias en la atención y la resolución de reclamos afectan directamente la satisfacción.

En conjunto, estos estudios resaltan que factores como la gestión administrativa, la infraestructura, la calidad percibida y las expectativas previas son determinantes universales en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales. Sin embargo, cada contexto ofrece desafíos únicos que requieren soluciones específicas y adaptadas.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Podemos concluir:

- Los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- La eficiencia administrativa influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

- La cobertura y accesibilidad influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.

6.2 Recomendaciones

- Fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía: Es fundamental establecer y optimizar canales efectivos de comunicación entre la Municipalidad Distrital de Huacho y sus ciudadanos. Estos canales deben permitir la recopilación constante de retroalimentación, quejas y sugerencias sobre los servicios municipales. Herramientas como encuestas en línea, aplicaciones móviles o buzones de sugerencias físicos pueden facilitar la participación activa de los ciudadanos, fomentando un enfoque de mejora continua en la gestión de los servicios municipales.

- Implementar un sistema de monitoreo de calidad en los servicios municipales: La Municipalidad debería diseñar e implementar un sistema basado en indicadores claros y medibles para evaluar la calidad de los servicios municipales de forma periódica. Este sistema podría tomar como referencia modelos reconocidos como el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) y adaptarlo al contexto local. Monitorear aspectos como accesibilidad, cobertura, eficiencia administrativa y calidad percibida permitirá identificar áreas críticas de mejora y tomar decisiones basadas en evidencia para optimizar la prestación de servicios.

- Fomentar programas de capacitación para el personal municipal: Es crucial invertir en la capacitación continua del personal encargado de la prestación de servicios municipales. Estos programas deben centrarse en habilidades de atención al ciudadano, gestión eficiente de recursos y resolución efectiva de problemas. La

profesionalización del personal no solo incrementará la percepción de calidad del servicio, sino que también fortalecerá la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal, contribuyendo a la construcción de una relación más positiva entre la comunidad y la institución.

REFERENCIAS

7.1 Referencias bibliográficas

Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas, 12*(24), 70 - 96.

Fernández, C y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill España.

Gancino, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis posgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Kon-Cedeño, Sylvia & Intriago-Mora, Casilda. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. MQRInvestigar. 7. 1426-1450.

Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagomez-Páucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4th ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Romero, J. F. (2024). *Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador*. (Tesis posgrado). Universidad de Córdoba. Córdoba, España.

7.2 Referencias electrónicas

Arriola, A. Y. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022*. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de https://hdl.handle.net/20.500.14005/13197

Gonzales Borda, J. C. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado de http://hdl.handle.net/20.500.12894/5842

Llatas Fernández, D. S. (2024). *Impacto de la tributación municipal en la Satisfacción ciudadana con los servicios Locales en el distrito de Sócota, Cajamarca – 2023*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Recuperado de https://hdl.handle.net/20.500.12802/12691

Pardo Huerta, C. C. (2018). *Gestión municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de https://hdl.handle.net/20.500.12692/12910

Romani, G. I. (2024). *Análisis de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de https://hdl.handle.net/20.500.12692/140775

ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estudio de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS
Problema general ¿Cómo los servicios municipales influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024? **Problemas específicos** ¿Cómo la eficiencia administrativa influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024? ¿Cómo la calidad de los servicios influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024? ¿Cómo la cobertura y accesibilidad influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024?	**Objetivo general** Determinar si los servicios municipales influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. **Objetivos específicos** Determinar si la eficiencia administrativa influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. Determinar si la calidad de los servicios influye en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. Determinar la cobertura y accesibilidad influyen en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.	**Justificación** El estudio de la satisfacción ciudadana permite identificar fortalezas y debilidades en los servicios ofrecidos, proporcionando una base empírica para la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión pública. Además, fomenta la rendición de cuentas y promueve una administración más transparente y orientada a resultados. A través de la medición y análisis de dimensiones clave, como la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios municipales, esta investigación aportará información valiosa para optimizar las políticas y estrategias municipales, en beneficio de la población.	**Hipótesis general** Los servicios municipales influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. **Hipótesis específicas** La eficiencia administrativa influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. La calidad de los servicios influye significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024. La cobertura y accesibilidad influyen significativamente en la satisfacción ciudadana de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Huacho, 2024.	**Variable 1:** Los servicios municipales **Variable 2:** La satisfacción ciudadana	X.1.- Eficiencia Administrativa X.2.- Calidad de los Servicios X.3.- Cobertura y Accesibilidad Y.1.- Percepción de Calidad Y.2.- Accesibilidad y Cobertura Y.3.- Relación con la Institución	Cuestionario para medir las variables independiente y dependiente.