

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**“LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
HUALMAY”**

**PRESENTADO POR:**

**EVELYN KATHERINE CHUNGA VERGARA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**Mg. ELISEO OMAR MANDAMIENTO GRADOS**

**HUACHO - 2018**

**“LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY”**

**EVELYN KATHERINE CHUNGA VERGARA**

**TESIS DE MAESTRÍA**

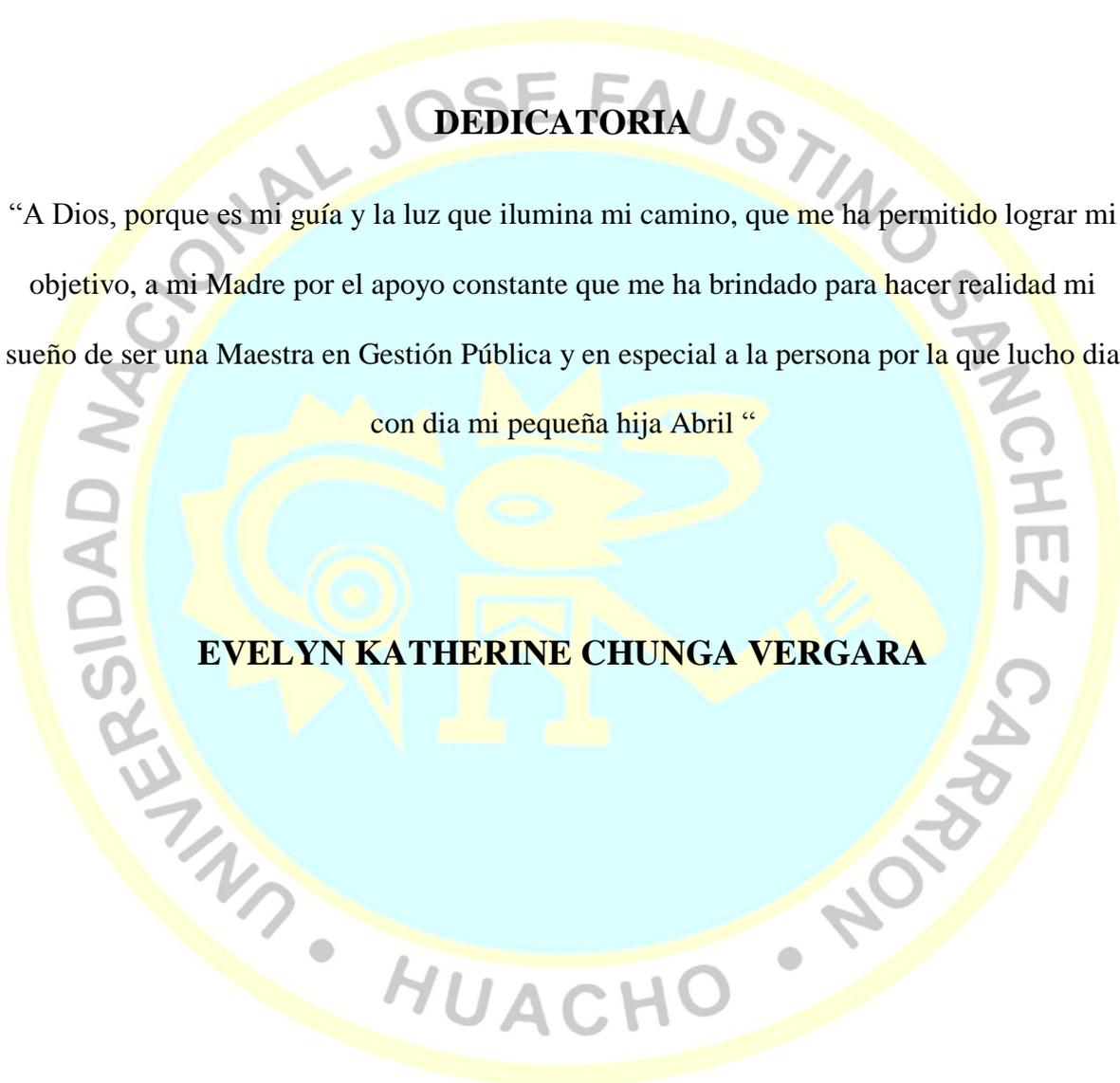
**ASESOR: Mg. ELISEO OMAR MANDAMIENTO GRADOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**HUACHO**

**2018**

The image features a large, semi-transparent watermark of the seal of the University of José Faustino Sánchez Carrion. The seal is circular with a yellow border and a light blue center. It contains a stylized yellow figure holding a staff and a book, with a gear and a sun-like symbol above it. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN" is written around the top inner edge, and "HUACHO" is at the bottom. The word "DEDICATORIA" is centered over the seal.

## **DEDICATORIA**

“A Dios, porque es mi guía y la luz que ilumina mi camino, que me ha permitido lograr mi objetivo, a mi Madre por el apoyo constante que me ha brindado para hacer realidad mi sueño de ser una Maestra en Gestión Pública y en especial a la persona por la que lucho día con día mi pequeña hija Abril “

**EVELYN KATHERINE CHUNGA VERGARA**

## **AGRADECIMIENTO**

“A Dios por ser la máxima expresión de mi fe y a mis Familiares por el esfuerzo y sacrificio que han realizado para llegar a ser Maestra en Gestión Pública y estar al servicio de la Sociedad”



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>8</b>
2.1.1 Investigaciones internacionales	8
2.1.2 Investigaciones nacionales	9
<b>2.1 Bases teóricas</b>	<b>11</b>
2.2 Bases filosóficas	13
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>19</b>
2.4.1 Hipótesis general	19
2.4.2 Hipótesis específicas	19
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>24</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>27</b>
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	28
<b>3.3 Técnicas de recolección de datos</b>	<b>29</b>

<b>3.4</b>	<b>Técnicas para el procesamiento de la información</b>	31
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>33</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Análisis de resultados</b>	33
<b>4.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	48
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>54</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>54</b>
<b>5.1</b>	<b>Discusión de resultados</b>	54
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>57</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b>	57
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones</b>	59
<b>REFERENCIAS</b>		<b>61</b>
<b>7.1</b>	<b>Fuentes Bibliograficas</b>	<b>61</b>
7.2	Fuentes Electronicas	62
<b>ANEXOS</b>		<b>63</b>



## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Los Servicios Publicos / Satisfaccion de los Usuarios/ Municipalidad Distrital De Hualmay.....	35
Tabla N° 2 Los Servicios Publicos / Satisfaccion De Los Usuarios / Limpieza Publica ....	36
Tabla N° 3 Los Servicios Publicos/ Satisfaccion de los Usuarios / Seguridad Ciudadana .	37
Tabla N° 4 Los Servicios Publicos / Satisf.Accion De Los Usuarios/ Programas Sociales	39
Tabla N° 5 Los Servicios Publicos /Satisfaccion De Los Usuarios / Parques Y Jardines .	40
Tabla N° 6 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Educación.....	41
Tabla N° 7 los Servicios Públicos /Satisfaccion De Los Usuarios / Saludv .....	43
Tabla N° 8 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Transporte .....	44
Tabla N° 9 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Fomento de la Cultura y el Deporte .....	46
Tabla N° 10 los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Fomento de la Industria, Turismo y Artesanía .....	47
Tabla N° 11 Frecuencias Observadas .....	49
Tabla 12 Frecuencias Observadas .....	50
Tabla N° 13 Frecuencias Esperadas .....	50
Tabla N° 14 Frecuencias Observadas .....	51
Tabla N° 15 Frecuencias Esperadas .....	52
Tabla 16 Frecuencias Observadas .....	53
Tabla N° 17 Frecuencias Esperadas .....	53

## Indice de Figuras

Figura N° 1 Los Servicios Publicos/ Satisfaccion de los Usuarios/ Municipalidad Distrital de Hualmay.....	35
Figura N° 2 Los Servicios Publicos /Satisfaccion De Los Usuarios/ Limpieza Publica .....	36
Figura N° 3 Los Servicios Publicos/ Satisfaccion de los Usuarios / Seguridad Ciudadana	38
Figura N° 4 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Programas Sociales...	39
Figura N° 5 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Parques Y Jardines....	40
Figura N° 6 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Educación .....	41
Figura N° 7 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Salud .....	43
Figura N° 8 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Transporte.....	44
Figura N° 9 Los Servicios Publicos /Satisfaccion De Los Usuarios / Fomento de la Cultura Y El Deporte.....	46
Figura N° 10 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Fomento De La Industria, Turismo y Artesanía .....	47

## RESUMEN

Se ha demostrado que los Servicios Públicos influyen en forma significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

Es una investigación aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal habiéndose utilizado el enfoque cuantitativo. La Población estuvo constituida por 150 personas entre funcionarios y empleados que laboran en sus distintas oficinas, mediante el muestreo aleatorio simple se determinó la muestra, la misma estuvo conformada por 108 personas. Los materiales y métodos que se emplearon para la recolección de datos fue la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario que se aplicó en la muestra correspondiente. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS y los estadísticos descriptivos, se empleó para la prueba de las Hipótesis la herramienta estadística no paramétrica Chi Cuadrada.

Al contrastar las Hipótesis mediante la aplicación de la Chi Cuadrado se ha evidenciado que arroja resultados mayores a los valores teóricos, por lo que se aceptaron las hipótesis planteadas y se rechazaron las hipótesis nulas lo que se ratifica que los Servicios Públicos influyen de manera relevante en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

Palabras clave: Servicios Públicos, Satisfacción de los Usuarios, Municipalidad Distrital de Hualmay, Limpieza Pública, Seguridad Ciudadana, Servicios Sociales.

## **ABSTRACT**

It has been shown that the Public Services have a significant influence on the Satisfaction of Users in the District Municipality of Hualmay.

It is an applied research, of non-experimental and cross-sectional design, having used the quantitative approach. The Population was constituted by 150 people between officials and employees who work in their different offices, by simple random sampling the sample was determined, it was made up of 108 people. The materials and methods used for data collection were the survey technique and the instrument used was the questionnaire that was applied in the corresponding sample. For the processing of the information we used the SPSS statistical program and the descriptive statistics, the non-parametric statistical tool Chi Cuadrada was used to test the hypothesis.

By contrasting the Hypotheses through the application of the Chi-square it has been shown that it yields higher results than the theoretical values, so the hypotheses were accepted and the null hypotheses were rejected, which confirms that the Public Services have a relevant influence on The Satisfaction of the Users in the District Municipality of Hualmay.

**Keywords:** Public Services, User Satisfaction, District Municipality of Hualmay, Public Cleaning, Citizen Security, Social Services.

# INTRODUCCIÓN

Las Municipalidades Distritales entre las que se encuentra la Municipalidad Distrital de Hualmay presta una serie de servicios a sus pobladores, entre los mismos destaca los servicios de salubridad, limpieza y ornato público, este tipo de servicios son los que más directamente se asocian a las municipalidades distritales, tienen que ver con la gestión del espacio compartido por los ciudadanos; las Municipalidades Distritales deben proveer el servicio de limpieza y recojo de la basura para evitar que la misma contamine el medio ambiente, deben además determinar áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y de aprovechamiento industrial de desperdicios, a pesar de la importancia de éste servicio público, pocas municipalidades distritales del Perú implementan rellenos sanitarios y menos cuentan con plantas de procesamiento de desechos.

En base a lo descrito la presente investigación se ha dividido en cinco capítulos cuyo detalle es el siguiente:

Capítulo I: Planteamiento del Problema

Capítulo II: Marco Teórico

Capítulo III: Metodología

Capítulo IV: Presentación, análisis de los resultados y contrastación de las hipótesis

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo VI: Fuentes de información

Anexos

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

(Municipalidades, 2003) De acuerdo a la nueva Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico. (pág.

14)

Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Las Municipalidades Distritales dentro de sus competencias y funciones específicas deben prestar los servicios públicos locales en lo que se refiere al saneamiento ambiental, salubridad y salud, tránsito, circulación y transporte público, educación, cultura, deporte y recreación, seguridad ciudadana, programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos, abastecimiento y comercialización de productos y servicios, registros civiles, promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo, establecimiento, conservación y administración de parques zonales y finalmente otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.

Las Municipalidades Distritales son entidades públicas a nivel de Gobierno Local que prestan una serie de servicios a sus comunidades a través de la ejecución de sus gastos destinados al mantenimiento operativo de las acciones, actividades y servicios públicos, así como aquellas otras actividades que ejecutan en el marco de su misión, las inversiones destinadas al aumento de la infraestructura productiva de los servicios públicos. (pág. 17)

Los gastos operativos o corrientes, el costo de las actividades propias de las municipalidades, la prestación de los servicios, los gastos de inversión se financian con los ingresos propios y con los recursos transferidos de acuerdo a Ley que reciben las Municipalidades Distritales en base a los objetivos previamente definidos en sus Planes Estratégicos y operativos

En la actualidad se observa que existe serios problemas relacionados a la prestación de los servicios públicos que ofrecen las entidades del Estado en los niveles central, regional y local lo que ha repercutido grandemente en la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad de dichos servicios a pesar de los esfuerzos que se han realizado existe desconfianza en la solución de los problemas relacionados especialmente a la limpieza pública, a la seguridad ciudadana, los programas sociales y otros servicios lo que está ocasionando la poca participación de la población frente a la indiferencia de la mayoría de las entidades públicas.

Las Municipalidades Distritales entre las que se encuentra la Municipalidad Distrital de Hualmay presta una serie de servicios a sus pobladores, entre los mismos destaca los servicios de salubridad, limpieza y ornato público, este tipo de servicios son los que más directamente se asocian a las municipalidades distritales, tienen que ver con la gestión del espacio compartido por los ciudadanos; las Municipalidades Distritales deben proveer el servicio de limpieza y recojo de la basura para evitar que la misma contamine el medio ambiente , deben además determinar áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y de aprovechamiento industrial de desperdicios, a pesar de la importancia de éste servicio público, pocas municipalidades distritales del Perú implementan rellenos sanitarios y menos cuentan con plantas de procesamiento de desechos.

Otro de los servicios públicos importantes es la seguridad ciudadana, se entiende por seguridad ciudadana a la acción del Estado en colaboración con la ciudad, destinado a la seguridad de la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización ordenada de las áreas y espacios públicos y la prevención de la existencia de delitos.

También son importantes los servicios sociales considerados como el conjunto de servicios que por sus características particulares se orientan a la población en situación de pobreza y extrema pobreza.

## **1.2 Formulación del problema**

En función a la descripción de la realidad problemática, el problema de la presente investigación queda formulado de la siguiente manera:

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué forma los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera los Servicios Público influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública?

¿En qué medida los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana?

¿De qué modo los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

Los objetivos de la presente investigación quedan formulados de la siguiente manera:

### **1.3.1 Objetivo general**

Demostrar la forma en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la manera en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública.

Establecer la medida en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana.

Analizar el modo en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica porque es necesario conocer el grado de satisfacción que experimentan los usuarios cuando reciben los servicios públicos que en forma cotidiana realiza la Municipalidad Distrital de Hualmay en lo que respecta a la limpieza pública, la seguridad ciudadana, los programas sociales, la educación, la salud, la cultura y el transporte teniendo en cuenta los recursos financieros con que cuenta especialmente los directamente recaudados, a fin de efectuar recomendaciones para que se logre la prestación de los servicios públicos con valor agregado, es decir con calidad que pueda satisfacer las más sentidas necesidades de sus usuarios.

Asimismo se justifica porque es conveniente apreciar el nivel de organización administrativa y operativa de la Municipalidad Distrital de Hualmay teniendo en cuenta que los gastos operativos o corrientes que están destinados al mantenimiento operativo de las actividades, acciones y prestación de servicios públicos como la limpieza pública, parques y jardines, mantenimiento de vías, programas sociales, seguridad ciudadana y otros servicios se financian con los recursos directamente

recaudados, siendo necesario medir la interacción entre los recursos que se utilizan y la calidad de los servicios que presta.

También la presente investigación se justifica porque muy importante conocer cuáles son los niveles de participación de los usuarios de los servicios públicos que presta la Municipalidad Distrital en lo que se refiere al cumplimiento de sus obligaciones especialmente en lo que se relaciona al impuesto predial que es la fuente de mayor recaudación teniendo en cuenta que gran parte de esos ingresos son destinados a la prestación de sus múltiples servicios.

La presente investigación que se pretende desarrollar es importante porque los resultados de la misma va a constituir una propuesta que si bien es cierto no es novedosa, si es interesante para que las Autoridades, Gerentes, funcionarios, empleados y obreros de la Municipalidad Distrital de Hualmay deben contribuir con sus actitudes y acciones a que se presten a los usuarios en su conjunto servicios públicos de calidad que puedan satisfacer sus necesidades más apremiantes generando con ello una cultura de buen trato y prácticas sanas.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **DELIMITACION ESPACIAL**

La presente investigación en cuanto a su alcance se delimita en el área geográfica del Distrito de Hualmay donde desarrollan sus actividades la Municipalidad Distrital.

### **DELIMITACION TEMPORAL**

En la presente investigación se considerará la información recolectada a través de las diversas fuentes desde los inicios del año 2017. Su desarrollo se llevará a cabo durante el año 2018.

## **DELIMITACION SOCIAL**

La investigación involucrará al Alcalde, los Regidores, los Gerentes, funcionarios, empleados y usuarios de la Municipalidad Distrital en el entendido que la prestación de los servicios que ofrece dicha municipalidad necesariamente debe procurar por encima de las limitaciones, obstáculos y carencias a satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de sus usuarios principales como son la limpieza, la seguridad ciudadana, los servicios sociales, el transporte, educación y salud.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

La presente investigación que se pretende desarrollar es viable, ya que se cuenta con los recursos necesarios, y el acceso a la información.

La presente investigación realizará un estudio referido a la problemática que existe en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la calidad de servicios públicos que debe de prestar para satisfacer las necesidades más apremiantes de sus usuarios que también deben ser conscientes de que deben de contribuir con el pago de sus obligaciones por los servicios que reciben.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En el desarrollo de la Tesis se han tenido en cuenta los antecedentes siguientes:

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(LINARES, 2015) en su Tesis: **“Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público”**. Universidad Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá, Colombia, de acuerdo a la investigación desarrollada y a los resultados obtenidos concluye manifestando que es indiscutible que la mayoría ciudadana no tienen buena percepción del servicio y la Gestión de las Entidades Públicas en Colombia, ya que no tienen la cobertura necesaria, no se disponen de canales de atención efectivos, sistemas de información deficientes, servidores públicos no capacitados para el desempeño de sus funciones y prestación de servicios a los clientes.

(CHANG, 2015) en su Tesis: **“Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán-San Marcos”**. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Guatemala, de acuerdo a la investigación desarrollada y en base a los resultados obtenidos y la contrastación de sus hipótesis concluye manifestando que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos la atención al cliente carece de los lineamientos estratégicos y de sus qué oriente la conducta, la aptitud y actitud de los

colaboradores, ni se cuenta con condiciones de infraestructura eficientes, que fortalezca la calidad de los servicios prestados para incrementar la satisfacción de los usuarios y propicien la participación ciudadana, ejerzan sus derechos ciudadanos, así como que cumplan con sus obligaciones.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Manrique, 2014) en su Tesis **“El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján- Essalud- Huacho”**. Escuela de Posgrado Maestría en **Administración Estratégica**, de acuerdo a los resultados obtenidos en la contrastación de sus Hipótesis llega a las siguientes conclusiones: La mayoría de los usuarios no están satisfechos con los servicios que brinda el Hospital, porque el servicio que prestan los trabajadores no es bueno y la actitud de los médicos y paramédicos es medianamente bueno. El Clima Organizacional del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, Essalud- Huacho es medianamente bueno lo que influye negativamente en la satisfacción de los usuarios; hay descontento generalizado por la atención que se presta.

(Davila, 2015) en su Tesis **“La Calidad del Servicios Administrativo y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en la Oficina de Normalización Previsional ONP- Huacho”**. Escuela de Posgrado, Maestría en **Administración Estratégica**, de acuerdo a los resultados obtenidos en la contrastación de las Hipótesis establece la siguiente conclusión principal: Existe influencia entre la Calidad del Servicios Administrativo y el nivel de satisfacción de los Usuarios, se sustenta por la presencia de diversos factores que involucran la calidad de una gestión, como la velocidad de atención, la

forma de atención y la forma de orientación, estos factores consideran que en la ONP existe un nivel variado de satisfacción personal.

(Grados, 2015) en su Tesis **“El Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Departamento de servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho”**. Escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública, de acuerdo a sus resultados obtenidos en la contrastación de sus hipótesis concluye manifestando que el Plan de Mejoras en la calidad de atención influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios porque proporciona una seguridad y confianza de que el servicio recibido por los usuarios tiene valor agregado, es decir es de calidad lo que se aprecia en los estados de ánimo y en la satisfacción de sus expectativas. (pág. 55)

(Mandamiento, 2015) en su Tesis: **“Calidad del Servicios a los Usuarios brindado por la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión 2015”**. Escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública, en base a los resultados obtenidos en la contrastación de sus hipótesis concluye manifestando que la Calidad del servicio influye positivamente en la atención a los usuarios de la Unidad de Almacén por cuanto dicho servicio satisface las expectativas de los usuarios.

(Mendoza, 2015) en su Tesis **“Calidad de Servicio y atención al cliente en la plaza Autoservicios SAC Huacho”**. Escuela de Posgrado. Maestría en Administración Estratégica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la contrastación de las Hipótesis concluye manifestando que la Calidad d servicio influye de manera significativa en la atención al Cliente, por cuanto se

demuestra que en un nivel medio en la calidad de servicio le corresponde un nivel aceptable en la atención del cliente.

(Alcasibar, 2015) en su Tesis “**La Calidad de atención y la satisfacción del Usuario Externo del Centro de atención primaria III-Huaral**”. Escuela de **Posgrado. Maestría en Gestión Pública**, de acuerdo a los resultados obtenidos en la contrastación de sus hipótesis concluye indicando que la calidad de atención influye de manera relevante en la satisfacción del usuario externo, por cuanto existe la conformidad de sus expectativas en base al rendimiento del servicio percibido cuando acude a dicho centro en la búsqueda a una solución a los problemas de salud que padece en sus diversas manifestaciones.

## **2.1 Bases teóricas**

Las teorías que se han tomado en cuenta en la presente investigación fueron las siguientes:

### **La Teoría de la Motivación Humana**

(Alvarado, 2005) Este autor manifiesta que esta teoría establece una jerarquía de las necesidades, identificadas en cinco categorías:

- Necesidades fisiológicas básicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de
- Autorrealización

Las referidas categorías aseguran que a medida que los seres humanos suplen las necesidades más importantes pasan a otro nivel, teniendo en cuenta que una vez que

surgen las diferentes necesidades del ser humano, por naturaleza, éste siempre trata de buscar la forma de satisfacerlas, es entonces cuando aparece el concepto de los servicios, tuvieron que pasar muchos años para que se operara un cambio en la cultura de las personas y los servicios se adicionan como parte inherente de las labores que se ejercían y mucho más tiempo parece y mucho más tiempo para que se concibiera como la razón de ser de las entidades públicas. (pág. 145)

### **La Teoría Económica según Andrade,**

(Andrade, 2014) Esta teoría establece que el Gobierno Local es el ideal para proveer ciertos servicios, pues más probable que conozca los deseos, demandas, requerimientos y necesidades de su Población, siendo responsable y al menos tan eficiente para proveerlos más que otros niveles de Gobierno, como el Central y el Regional, queda entonces establecido que las necesidades primordiales de los usuarios deben ser atendidos por las entidades del Estado, siendo el nivel local el más conveniente por su cercanía a la población a la que debe brindar más u mejores servicios en sus diversas manifestaciones sobre todo en lo que se relaciona a la limpieza pública, seguridad, programas sociales, transporte, salud, educación y otros servicios que deben ser prestados con calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios que no dudarán en participar activamente en las convocatorias públicas para garantizar la prestación eficiente de dichos servicios.

### **La Teoría de la prestación de servicios públicos según Barrera,**

(Barrera, 2014) Esta teoría establece que el Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local tiene la obligación de prestar determinados servicios públicos para satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de sus

ciudadanos como usuarios, para el efecto deben utilizar estrategias que hagan posible la recaudación de fondos que van a servir de soporte para la prestación de dichos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y desagüe, seguridad y otros servicios sociales para cumplir dichos propósitos deben utilizar mecanismos para el uso óptimo de los recursos financieros recaudados mediante el uso de herramientas de gestión moderna como lo es el Presupuesto Público.

## **2.2 Bases filosóficas**

En la presente investigación se tendrán en cuenta las siguientes bases filosóficas:

### **La Filosofía de la interacción Humana según Bravo ,**

(Bravo, 2015) Este autor sostiene que los seres humanos no pueden desenvolverse de manera individual en la realidad observable sea social o natural, ya que su sostenibilidad sería imposible, por lo tanto necesitan relacionarse con otros seres humanos con los cuales conviven en una determinada área geográfica, de manera que la relación entre ellos es fundamental para lograr satisfacer sus necesidades vitales como alimentación, vestido y vivienda; en la medida que los seres humanos han logrado constituir organizaciones lo que conllevó a la organización de la sociedad que finalmente se convirtió en el Estado, organismo que logró gestionar una serie de servicios públicos básicos como salud, educación, transporte, vivienda energía, agua y otros servicios sociales orientados a satisfacer las necesidades básicas de los pobladores.

### **La Filosofía de la prestación de los servicios públicos según Castro,**

(Castro, 2014) Este autor sostiene que el Estado es el ente que está obligado a lograr el bienestar de sus ciudadanos, para el efecto debe procurar prestar servicios

de calidad a sus usuarios para satisfacer sus necesidades, estableciendo escenarios que procuren la participación ciudadana, orientar la conducta, aptitud y actitud para modificar su conducta y comportamiento, ya que para brindar dichos servicios se necesitan contar con los recursos financieros que justamente son recaudados cuando los ciudadanos cumplen con sus obligaciones; debe existir un conocimiento claro y concreto del papel del Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local cuyas actividades a través de sus entidades públicas deben estar orientadas a utilizar de manera óptima los recursos recaudados en la prestación de servicios de calidad, así como se debe entender la participación de los ciudadanos como usuarios para juzgar la prestación de dichos servicios cuando sienten que sus necesidades han sido satisfechas.

### **La Filosofía de la participación de los ciudadanos según Chavarría,**

(Chavarría, 2015) Este autor sostiene que el conocimiento de las funciones del Estado es fundamental para los ciudadanos que como seres humanos pueden caer en el error de analizar la realidad desde la apariencia siendo importante una búsqueda constante de la esencia de dichas funciones trascendiendo lo aparente y superando los errores de la percepción teniendo en cuenta que todos los seres humanos tienen las mismas facultades, lo que los hace diferentes es el uso que le dan a esas facultades y éstas se expresan en actuaciones y desempeños especialmente cuando el Estado tiene como misión lograr el bienestar para el efecto deben prestar servicios que satisfagan las necesidades de sus ciudadanos y éstos a su vez deben cumplir con sus obligaciones.

### **2.3 Definición de términos básicos**

En la presente investigación se van a utilizar los siguientes términos:

#### **SERVICIOS PUBLICOS**

Son las actividades asumidas por las entidades públicas del nivel central, regional y local creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades, que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesiones o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público.

#### **FONDOS PUBLICOS**

Son todos los recursos financieros que administran las entidades del sector público para el logro de sus objetivos institucionales, debidamente expresados a nivel de metas presupuestarias y se desagregan a nivel de fuentes de financiamiento, categorías de ingresos y de gastos.

#### **INGRESOS CORRIENTES**

Agrupar los recursos provenientes de tributos, venta de bienes, prestación de servicios, rentas de la propiedad, multas, sanciones y otros ingresos corrientes.

#### **GASTOS PUBLICOS**

Es el conjunto de desembolsos de dinero que realizan las entidades del sector público para ser orientados a la atención de la prestación de los servicios públicos y

desarrollo de acciones de conformidad con sus funciones y objetivos institucionales en lo que se refiere a los programas, actividades y proyectos.

### **MUNICIPALIDAD**

Es la institución del Estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el Gobierno de una Provincia o de un Distrito el proceso m, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y del desarrollo de su ámbito.

### **MUNICIPIO**

Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La Población, el territorio y la organización social.

### **CONCEJO MUNICIPAL**

Constituye un órgano municipal que cumple las funciones normativas y de fiscalización integrado por el Alcalde y sus Regidores.

### **ALCALDIA**

Es el órgano ejecutivo del gobierno local, el alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa

### **SATISFACCION AL USUARIO**

Es la percepción del ciudadano sobre el grado con que se han cumplido sus requerimientos y expectativas del servicio recibido por la Municipalidad Distrital de Hualmay en un tiempo y espacio de su jurisdicción.

## **SATISFACCION**

Se produce cuando el desempeño percibido del servicio alcanza las expectativas de los usuarios.

## **INSATISFACCION**

Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.

## **COMPLACENCIA**

Se produce cuando el desempeño percibido del servicio supera o excede las expectativas del usuario.

## **ATENCIÓN DE CALIDAD**

proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.

## **CANALES DE ATENCIÓN**

medios o puntos de acceso a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, email) y móviles (oficinas itinerantes).

## **CAPACIDAD DE ATENCIÓN**

incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía.

## **PLANIFICACION DE ACTIVIDADES**

Es una etapa en donde se deben de definir los objetivos y metas que se pretenden cumplir en un tiempo futuro, los mismos se deben materializar en la elaboración de los planes estratégicos y operativos.

## **ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES**

Es el análisis y movilidad de los recursos humanos, materiales y financieros que deben estar orientados a salvaguardar las actividades planificadas con la intención de tenerlos disponibles en el momento oportuno en que deben ser utilizados.

## **EJECUCION DE SUS ACTIVIDADES**

Es el proceso mediante el cual se ponen en acción las estrategias necesarias para realizar de la mejor manera posible las actividades, procesos y operaciones planificadas, para el efecto se deben utilizar determinados modelos para tomar decisiones basados en la naturaleza de los problemas que se deben de resolver.

## **CONTROL DE LAS ACTIVIDADES**

Es el proceso mediante el cual se comparan las actividades ejecutadas con las planificadas a fin de determinar las variaciones existentes las que deben ser estudiadas y analizadas a fin de que sean corregidas para períodos futuros.

## **TOMA DE DECISIONES**

Es el proceso mediante el cual frente a varias alternativas de solución a uno o más problemas el Gerente debe decidirse por la que es más conveniente y ventajosa para los intereses de la Empresa.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública.

Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana.

Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales.

## **2.5 Operacionalización de las variables**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **LOS SERVICIOS PUBLICOS**

#### **CONCEPTO OPERATIVO**

Son las actividades asumidas por entidades públicas creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesiones, o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público.

#### **DIMENSIONES**

- Son actividades asumidas por entidades públicas

- Creadas por la constitución o las leyes
- Para dar satisfacción en forma regular y continua
- Cierta categoría de necesidades
- Que son de interés general
- Bien sea en forma directa, mediante concesiones o a través de cualquier otro medio
- Con sujeción a un
- Régimen de derecho público

### **INDICADORES**

- Limpieza pública
- Seguridad ciudadana
- Programas sociales
- Parques y jardines
- Protección y servicio social
- Educación
- Salud
- Transporte
- Fomento del deporte y la cultura
- Conservación de vías
- Conservación de infraestructura
- Fomento de la industria, turismo y artesanía

### **INDICES**

- Políticas de financiamiento

- Programas de inversiones
- Fuentes de financiamiento
- Planes estratégicos
- Planes operativos
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Recursos financieros
- Toma de decisiones
- Estrategias
- Modelos

#### **VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

#### **CONCEPTO OPERACIONAL**

Es la opinión que tienen los ciudadanos como usuarios sobre los servicios públicos que prestan las entidades públicas en los niveles de Gobierno central, regional y local, la misma se expresa de manera eficiente resuelve los problemas que sienten y deficiente cuando la atención a sus requerimientos es negativa, en suma son las expectativas que tienen los usuarios sobre lo que deben ser los servicios públicos que para lograr su satisfacción se requiere cumplir con sus necesidades, la única vía es brindarles servicios públicos de calidad.

#### **DIMENSIONES**

- Es la opinión que tiene los ciudadanos como usuarios
- Sobre los servicios que brindan las entidades públicas
- En los niveles de Gobierno Central, Regional y Local

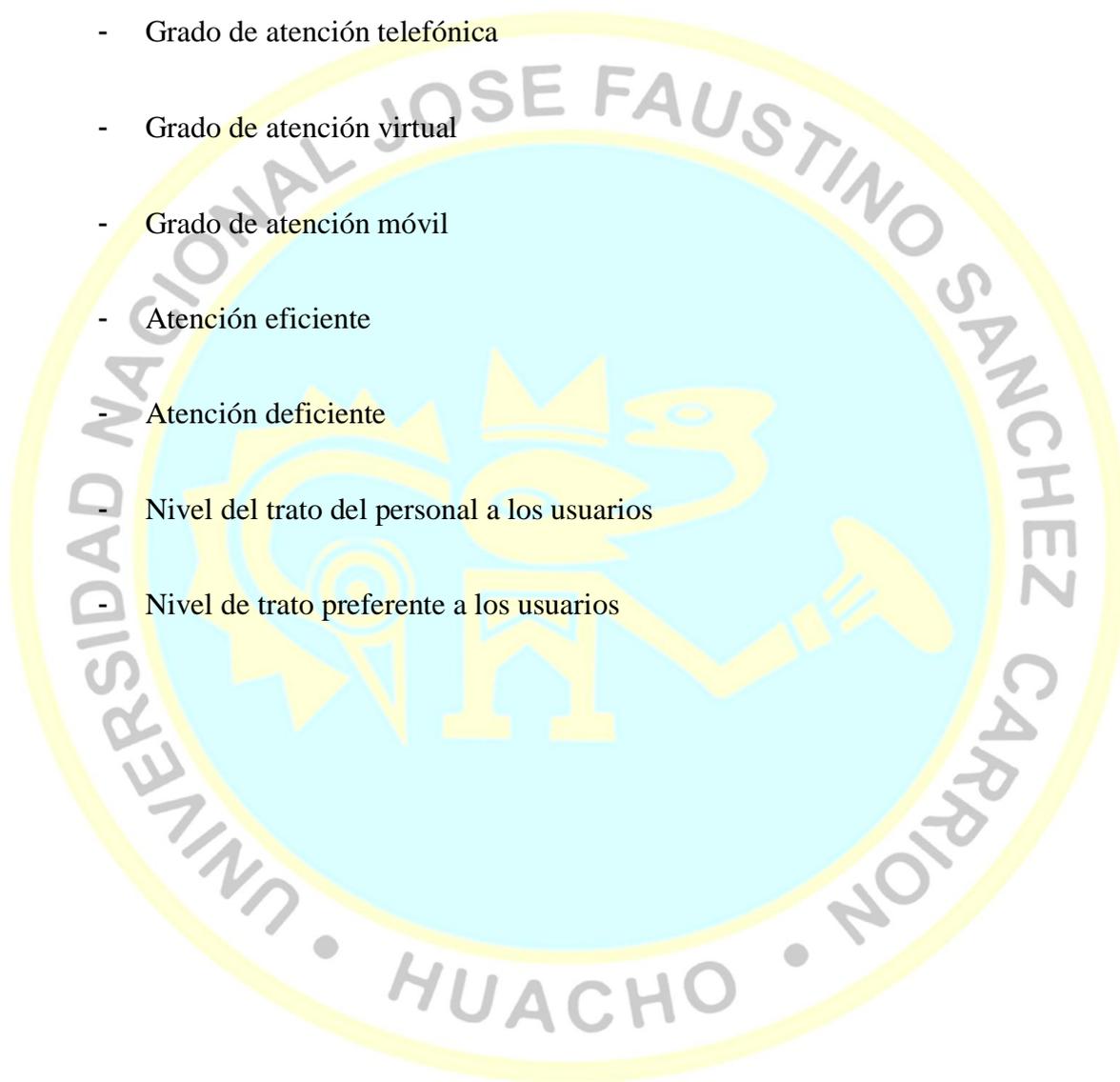
- La misma se expresa de manera eficiente cuando resuelve que sienten.
- Es deficiente cuando la atención a sus requerimientos es negativa
- En suma son las expectativas que tienen los usuarios sobre lo que deben ser los servicios públicos
- Que para lograr su satisfacción se requiere cumplir con sus necesidades
- La única vía es brindarles servicios públicos de calidad

### **INDICADORES**

- Calidad de atención a los ciudadanos como usuarios
- Atención orientada a las necesidades de los ciudadanos como usuarios.
- Buenas prácticas de atención a los ciudadanos como usuarios
- Canales de atención a los ciudadanos como usuarios
- Acceso a la información de los ciudadanos como usuarios
- Calidad de información que se brinda a los ciudadanos como usuarios
- Calidad de atención orientada a las necesidades de los usuarios
- Comunicación afectiva
- Trato adecuado a los usuarios

### **INDICES**

- Entidades públicas orientadas a las necesidades de los ciudadanos como usuarios
- Grados de expectativas de los usuarios hacia los servicios
- Grado de atención presencial
- Grado de atención telefónica
- Grado de atención virtual
- Grado de atención móvil
- Atención eficiente
- Atención deficiente
- Nivel del trato del personal a los usuarios
- Nivel de trato preferente a los usuarios



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

El diseño que se ha utilizado es el no experimental transversal y causal, fue de tipo Aplicativo por cuanto se va apreciar la importancia de la prestación de los servicios públicos que realiza la Municipalidad Distrital de Hualmay en lo que se refiere a la satisfacción que sienten sus usuarios, teniendo en cuenta que dichos servicios generalmente están en función a las fuentes de financiamiento toda vez que los recursos directamente recaudados son fondos que se utilizan para hacer efectiva la prestación de dichos servicios y están directamente relacionados al cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios de los mismos, será posible entonces determinar los factores que corresponden por un lado a la municipalidad y por otro lado a los usuarios respecto a los servicios públicos.

La investigación es del nivel **descriptivo-explicativo-causal**, por cuanto se describe y explica la utilización de los procedimientos que utiliza la Municipalidad Distrital de Hualmay en lo que respecta a la prestación de los servicios públicos en sus diversas manifestaciones, así como se describirá y explicará la satisfacción que sienten los usuarios de dichos servicios teniendo en cuenta que existe pleno conocimiento de la naturaleza de los mismos y las formas en que los usuarios se sienten satisfechos con dichos servicios.

**Fue DESCRIPTIVO,** porque tiene como objetivo identificar las características de los servicios públicos que presta la Municipalidad Distrital de Hualmay, en un determinado lugar y tiempo, ello permite tener un conocimiento de las exigencias, demandas y necesidades que experimentan los usuarios de dichos servicios en la realidad concreta tal cual se presentan.

**Fue EXPLICATIVO,** porque mediante la formulación de una Hipótesis General y varias Hipótesis Específicas se explica en forma tentativa la ocurrencia del fenómeno en una determinada realidad, se indaga las razones y la relación existente entre las variables de la investigación.

En el desarrollo de la presente investigación se utilizarán los siguientes métodos:

### **HISTORICO**

Permitió conocer la evolución histórica que han tenido en el tiempo y en el espacio los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, así como en lo que respecta a los procedimientos que se utilizan para prestar dichos servicios y los mecanismos que permiten apreciar si existe o no la satisfacción de los usuarios que reciben dichos servicios.

### **DESCRIPTIVO**

Se utilizó para conocer los principios, las técnicas y los procedimientos que utiliza la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los servicios que prestan forma cotidiana teniendo en cuenta los recursos con que cuenta, así como la satisfacción de los usuarios que reciben dichos servicios teniendo en cuenta que no siempre

existe predisposición de los usuarios de cumplir con efectuar los pagos de dichos servicios.

### **EXPLICATIVO**

Se utilizó para explicar los procedimientos que generalmente se utilizan para efectuar la prestación de los servicios públicos en base a los recursos con que cuenta la Municipalidad Distrital de Hualmay, así los estados de satisfacción que perciben los usuarios que reciben dichos servicios en las condiciones adecuadas que coadyuvan a la exigencia de que dichos servicios tengan el valor agregado correspondiente.

### **ANALITICO**

Se utilizó para descomponer los elementos que integran tanto los servicios públicos como los que conforman la satisfacción de los usuarios considerando que la prestación de los mismos tiene diferentes etapas y procedimiento a los que debe responder los usuarios con respecto a sus verdaderas necesidades especialmente en lo que se refiere a la limpieza pública, la seguridad ciudadana, los servicios sociales, transporte, educación y otros servicios básicos.

El Diseño específico de la Tesis es de carácter NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL, DESCRIPTIVO – EXPLICATIVO - CAUSAL, cuyo diagrama fue el siguiente:

**M = ox i oy**

### **Dónde:**

M = Muestra representativa.

$O_x$  = Observación de la Variable Independiente.

Los Servicios Públicos

$i$  = Influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente

$O_y$  = Observación de Variable Dependiente

Satisfacción de los Usuarios

El procedimiento de este diseño, implicó los siguientes pasos:

- Medición o Evaluación de la Variable Independiente los Servicios Públicos  $O_x$  en la muestra representativa preparada.
- Medición o Evaluación de la Variable Dependiente Satisfacción de los Usuarios  $O_y$  en la muestra representativa preparada.
- Análisis de la existencia de la influencia de la Variable Independiente  $O_x$  sobre la Variable Dependiente  $O_y$ , mediante el uso de la Estadística.

La eficacia de la influencia de una variable sobre la otra se determina al comparar o contrastar los resultados de la Medición o Evaluación en ambas variables, según los siguientes casos:

$$O_x - O_y \quad , \quad O_y - O_x$$

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

En la presente investigación, la población estuvo constituida por 150 personas entre Autoridades, funcionarios, empleados que laboran en la Municipalidad distrital de Hualmay, así como los principales usuarios de los servicios públicos.

### 3.2.2 Muestra

Teniendo en cuenta que cada uno de los elementos que conforman la Población tiene la misma posibilidad de integrar la muestra, utilizando el muestreo aleatorio simple se determina que la muestra fue de 108 personas entre autoridades, funcionarios y empleados que laboran en la Municipalidad de Hualmay y los principales usuarios de los servicios públicos.

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

**Dónde:**

n= tamaño de las muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población

E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

**Reemplazando la fórmula:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (150) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (150 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{144.0600}{0.3725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{144.0600}{1.3329} = 108.08$$

$$n = 108$$

Por lo tanto se encuestó a 108 personas entre autoridades, funcionarios y empleados que laboran en la Municipalidad Distrital de Hualmay y los principales usuarios de los servicios públicos.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación, se utilizaron diversas herramientas que permitirá la recolección de los datos, y así poder medir el impacto de la influencia de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

Se utilizaron cuatro tipos de fuentes, que son las siguientes:

- Revisión de Fuentes Bibliográficas
- Revisión de Fuentes documentales
- Revisión de fuentes hemorográficas
- Revisión de fuentes electrónicas
- Revisión de los informes sobre el los servicios públicos
- Revisión de los principios, técnicas y procedimientos de la prestación de los servicios públicos.
- Revisión de los informes sobre la satisfacción de los usuarios.

Las Técnicas que se emplearon fueron las siguientes:

- Técnica de Encuesta
- Técnica de Entrevista
- Técnica de la Observación

Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes

- El Cuestionario
- Guía de Entrevista
- Guía de Observación

El cuestionario con las preguntas formuladas en la encuesta fueron elaboradas de acuerdo con los indicadores e índices de las variables.

La validez de las respuestas se sustentará en que los encuestados darán informaciones reales sobre su conocimiento respecto los servicios públicos que presta la Municipalidad Distrital de Hualmay y su grado de influencia en la Satisfacción de los usuarios de dichos servicios.

La validez de los instrumentos se fundamentó en los siguientes factores:

- Un Primer Factor, implica que el tratamiento individual de las variables fue posible superar las deficiencias en el Control del tiempo, puesto que es poco probable que un mismo evento externo, actúe sobre la medición de ambas variables.
- Un Segundo Factor, es la maduración que puede atentar contra la validez de este instrumento, debido a que las variables son tomados en dos tiempos

diferentes, y puede ocurrir que la variable que se mida en el segundo tiempo, sea medida con un nivel de maduración diferente que al de la primera.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para elaborar la Base de Datos y el análisis de variables se empleó la Estadística Descriptiva e Inferencial, con el apoyo del Software SPSS y la hoja de cálculo EXCEL.

Para las Pruebas de Hipótesis principal y de las Hipótesis específicas se utilizó la Prueba estadística no Paramétrica denominada CHI- CUADRADO, que permitió conocer el Grado de influencia de la variable independiente Servicios Públicos sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios.

Se efectuaron los siguientes análisis:

- Análisis Cualitativo de las Variables.
- Análisis Cuantitativo de las Variables
- Análisis de la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente
- Análisis sobre las Teorías existentes referidas al análisis de la prestación de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios.

El procesamiento de la información recolectada se efectuó de acuerdo a los pasos siguientes:

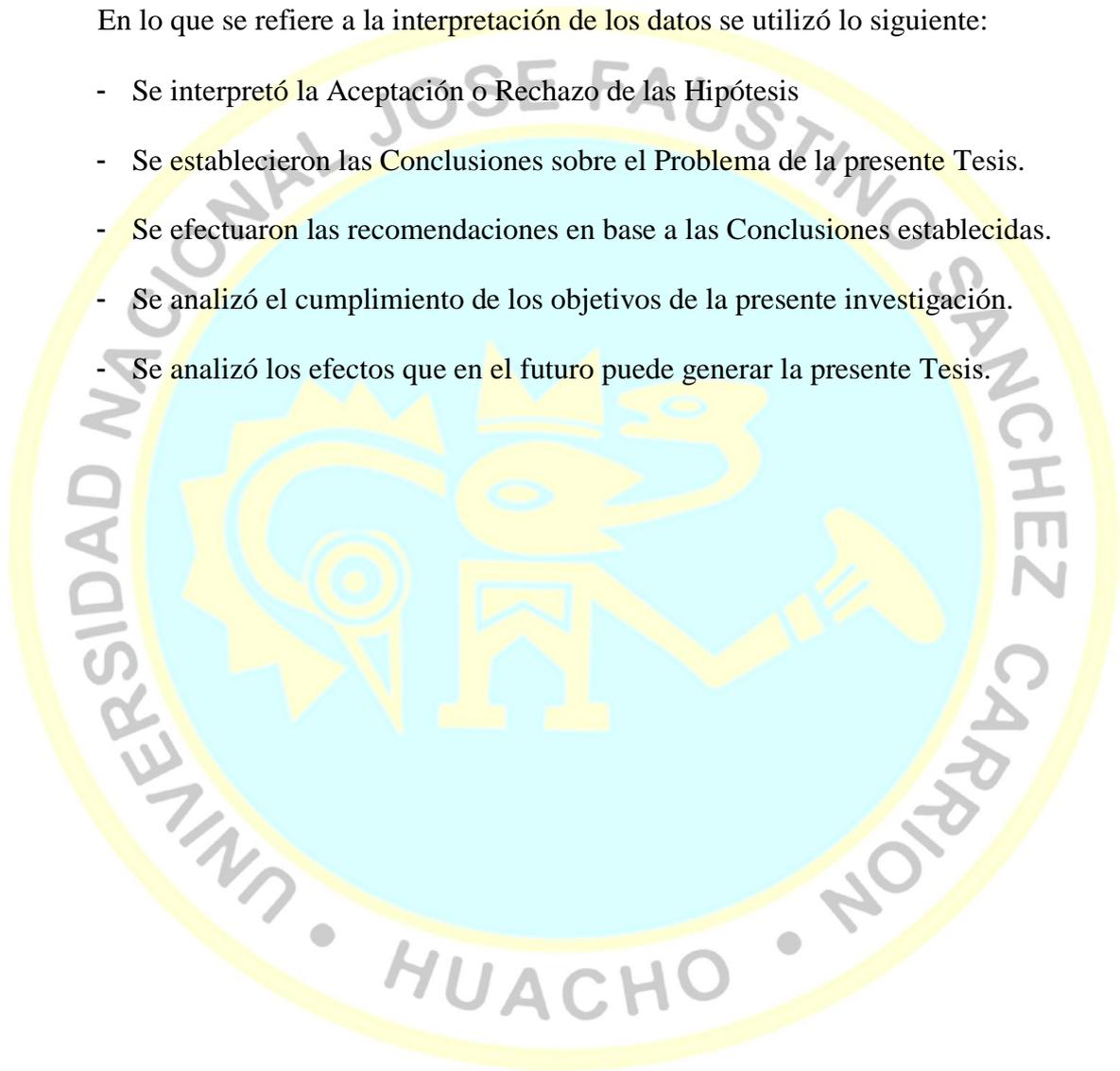
- Ordenamiento
- Clasificación
- Selección

- Codificación
- Tabulación
- Cuadros
- Gráficos

Se efectuaron el cálculo de los valores Estadísticos.

En lo que se refiere a la interpretación de los datos se utilizó lo siguiente:

- Se interpretó la Aceptación o Rechazo de las Hipótesis
- Se establecieron las Conclusiones sobre el Problema de la presente Tesis.
- Se efectuaron las recomendaciones en base a las Conclusiones establecidas.
- Se analizó el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación.
- Se analizó los efectos que en el futuro puede generar la presente Tesis.



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de resultados**

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de la recopilación de datos por la aplicación del cuestionario a 108 personas entre funcionarios y empleados que laboran en las diversas oficinas de la Municipalidad Distrital de Hualmay que fueron consideradas en la muestra, habiéndose formulado 10 preguntas de acuerdo a las variables y los indicadores de la variable dependiente a través de los cuales se explica el grado de influencia que existe entre los Servicios públicos y la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

En base a los datos recolectados en la encuesta efectuada a las 108 personas entre funcionarios y empleados que laboran en las diferentes oficinas de la Municipalidad Distrital de Hualmay después de ser analizados se han elaborado las respectivas Tablas y los gráficos correspondientes.

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario confirman que estos son favorables respecto a la influencia significativa que ejercen los Servicios Públicos sobre la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, por cuanto la el cumplimiento eficiente de dichos servicios permiten satisfacer las necesidades de los usuarios en aspectos relacionados a los servicios básicos como la limpieza, la seguridad, educación, salud, transporte, entre otros.

En el desarrollo del proceso de análisis y la interpretación de los resultados se han utilizado los procedimientos más adecuados lo que ha posibilitado la contrastación de las hipótesis planteadas en la Tesis lo que ha permitido efectuar las conclusiones y proponer las recomendaciones.

Se presentan a continuación las tablas con sus respectivos porcentajes y gráficos, así como la interpretación correspondiente de los resultados, tal como se considera en el siguiente detalle:



## ENCUESTA

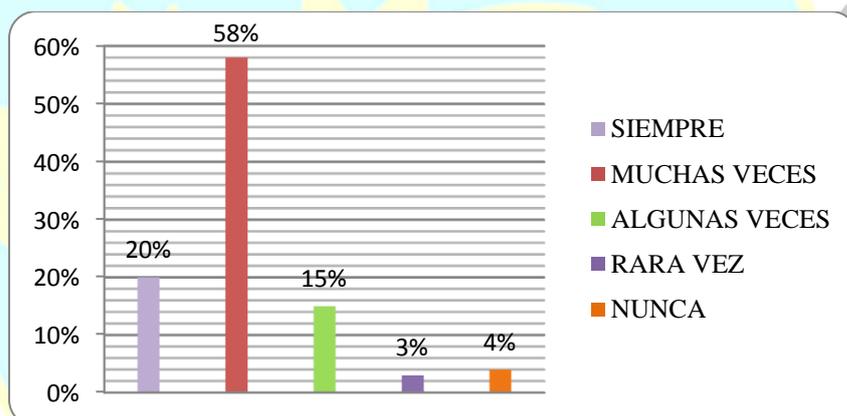
1. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay?

Tabla N° 1 Los Servicios Publicos / Satisfaccion De Los Usuarios/ Municipalidad Distrital De Hualmay

RESPUESTAS	Nº	%
SIEMPRE	22	20%
MUCHAS VECES	63	58%
ALGUNAS VECES	16	15%
RARA VEZ	3	3%
NUNCA	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a la muestra.

Figura N° 1 Los Servicios Publicos/ Satisfaccion de los Usuarios/ Municipalidad Distrital de Hualmay



**Fuente:** Resultado gráfico del cuestionario aplicado a la muestra

El 58% de los encuestados respondieron que muchas veces, el 20% que siempre, el 15% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 4% que nunca.

De acuerdo con los resultados se demuestra que los Servicios Públicos influyen de manera significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad de Hualmay, por cuanto de acuerdo a Ley es obligación básica y fundamental de toda entidad pública utilizar de manera óptima sus recursos financieros en la prestación de más y mejores servicios como limpieza pública, seguridad ciudadana, programas

sociales, educación, salud, transporte, parques y cultura, industria, turismo y artesanía con la finalidad de satisfacer las exigencias y necesidades de sus usuarios en base a una Gestión Municipal eficiente mediante la planificación, organización, ejecución y control de sus actividades programadas en sus planes.

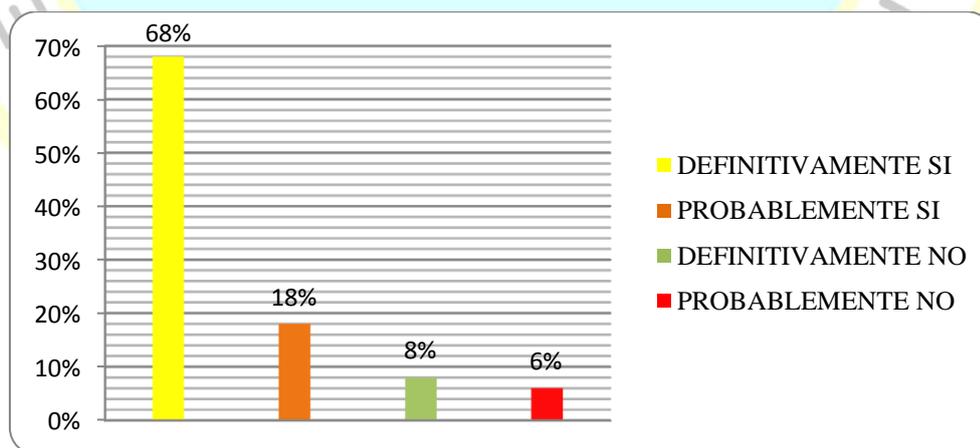
2. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública?

Tabla N° 2 Los Servicios Publicos / Satisfaccion De Los Usuarios / Limpieza Publica

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	73	68%
PROBABLEMENTE SI	19	18%
DEFINITIVAMENTE NO	9	8%
PROBABLEMENTE NO	7	6%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a la muestra.**

Figura N° 2 Los Servicios Publicos /Satisfaccion De Los Usuarios/ Limpieza Publica



**Fuente: Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado a la Muestra**

El 68% de los encuestados respondió que definitivamente sí, el 18% probablemente que sí, el 8% definitivamente no y el 6% probablemente no.

Los encuestados consideran que los Servicios Públicos influyen de manera significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, por cuanto en concordancia con la Ley orgánica de Municipalidades ésta entidad a nivel de Gobierno Local tiene la obligación de prestar de manera eficiente los servicios que le compete en todas sus manifestaciones mediante la utilización de determinadas estrategias y modelos de Gestión Municipal, especialmente en lo que se relaciona a la limpieza pública a fin de generar confianza y satisfacción de sus usuarios en ese sentido debe contar con los vehículos respectivos, los implementos y el personal que no solamente esté involucrado, sino también comprometido para que los vecinos del Distrito tengan una imagen positiva de las Autoridades, funcionarios y empleados de la referida comuna.

3. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana?

**TABLA 3**

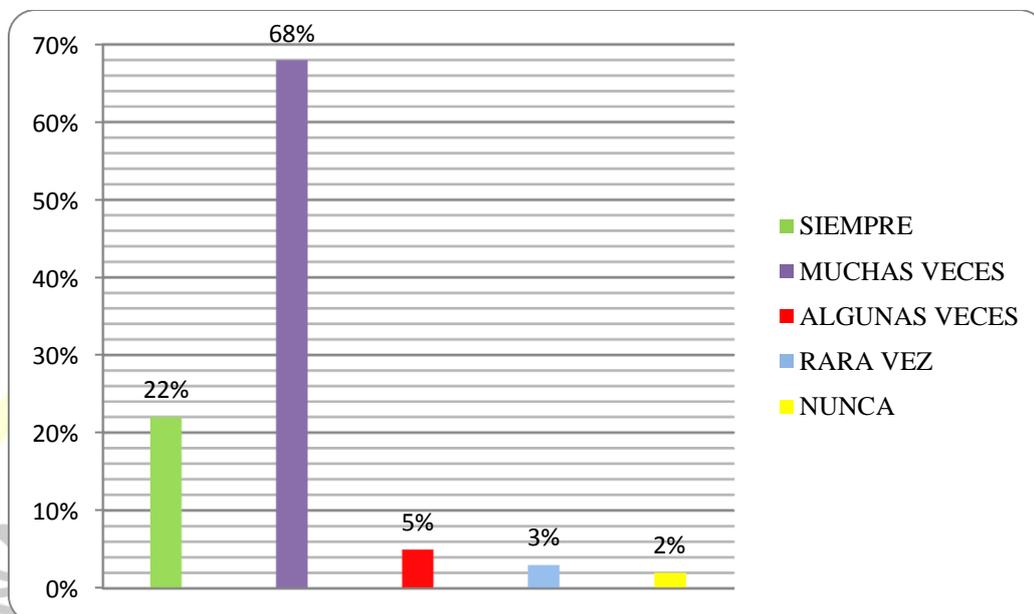
**LOS SERVICIOS PUBLICOS/ SATISFACCION DE LOS USUARIOS /  
SEGURIDAD CIUDADANA**

*Tabla N° 3 Los Servicios Publicos/ Satisfaccion de los Usuarios / Seguridad Ciudadana*

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SIEMPRE	24	22%
MUCHAS VECES	74	68%
ALGUNAS VECES	5	5%
RARA VEZ	3	3%
NUNCA	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Fuente: Resultados de cuestionario aplicado a la Muestra.**

*Figura N° 3 Los Servicios Publicos/ Satisfaccion de los Usuarios / Seguridad Ciudadana*



**Fuente: Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.**

El 68% de los encuestados respondieron que muchas veces, el 22% que siempre, el 5% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 2% que nunca.

Los encuestados en su mayoría manifiestan que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, por cuanto dada la existencia de contextos vecinales cada vez más conflictivos y exigentes, ésta entidad pública tiene la obligación de prestar los servicios de seguridad ciudadana de manera eficiente y oportuna para evitar la presencia de la delincuencia a nivel del ámbito geográfico del Distrito, para el efecto debe contar con la disponibilidad de unidades modernas, implementos adecuados y personal debidamente preparado para generar confianza y seguridad en el actual cotidiano de los vecinos.

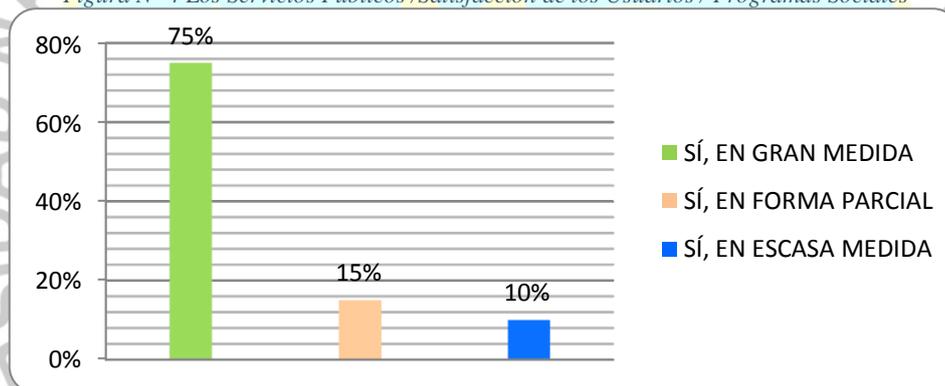
4. ¿En qué medida considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales?

Tabla N° 4 Los Servicios Publicos / Satisf. Accion De Los Usuarios/ Programas Sociales

RESPUESTAS	N°	%
SÍ, EN GRAN MEDIDA	81	75%
SÍ, EN FORMA PARCIAL	16	15%
SÍ, EN ESCASA MEDIDA	11	10%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de cuestionario aplicado a la Muestra

Figura N° 4 Los Servicios Publicos / Satisfacción de los Usuarios / Programas Sociales



**Fuente:** Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.

El 78% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 15%, si en forma parcial y el 10% que si, en escasa medida.

La mayoría de los encuestados opinó que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, por cuanto así como tiene la obligación de prestar servicios eficientes en limpieza pública y seguridad ciudadana, también debe hacerlo en lo que se refiere a los Programas Sociales, es decir debe actuar de manera planificada y organizada en aquellos programas que sirven para satisfacer las necesidades exigentes de los vecinos

especialmente en lo que se relaciona al vaso de leche, para el efecto debe efectuar un estudio minucioso de la situación económica y social de los vecinos más necesitados para que tengan acceso a gozar de dicho beneficio debiendo contar con la información necesaria y personal capacitado generando con ello confianza y seguridad de la población.

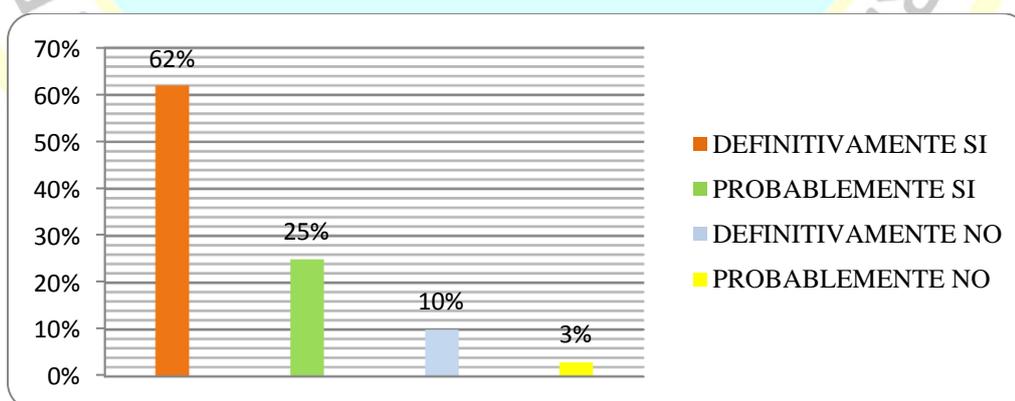
5. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a parques y jardines

Tabla N° 5 Los Servicios Publicos /Satisfaccion De Los Usuarios / Parques Y Jardines

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	67	62%
PROBABLEMENTE SI	27	25%
DEFINITIVAMENTE NO	11	10%
PROBABLEMENTE NO	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.**

Figura N° 5 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Parques Y Jardines



**Fuente: Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.**

El 62% de los encuestados respondieron que definitivamente sí, el 25% que probablemente sí, el 10% que probablemente no y el 3% que definitivamente sí.

Las respuestas de la mayoría de los encuestados se interpretan en que los Servicios Públicos que debe prestar de manera eficiente la Municipalidad Distrital de Hualmay debe sustentarse en aquellos que son considerados principales, sin embargo existen otros que también representan una exigencia para sus Autoridades, funcionarios y empleados es lo que se relaciona a los parques y jardines porque representa la presentación de su ámbito territorial especialmente en lo que se refiere a las calles y casa de los vecinos que al existir las condiciones necesarias pueden concurrir con sus familias a desarrollar una serie de actividades de recreación, por lo tanto debe existir una preocupación permanente para planificar, organizar y ejecutar actividades recreativas para satisfacer las necesidades de los vecinos y sus familias.

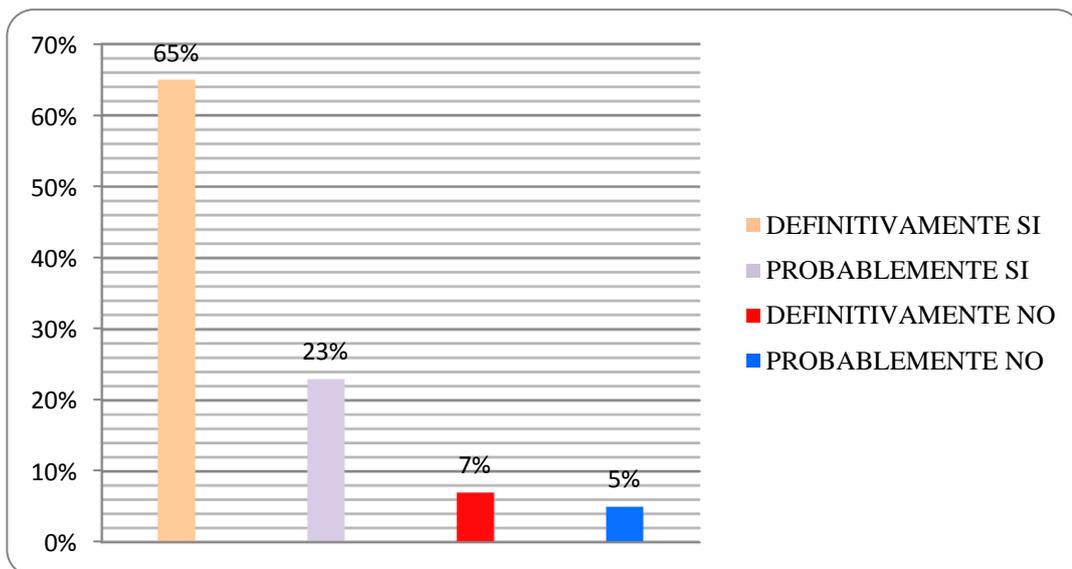
6. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la educación?

*Tabla N° 6 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Educación*

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
DEFINITIVAMENTE SI	70	65%
PROBABLEMENTE SI	25	23%
DEFINITIVAMENTE NO	8	7%
PROBABLEMENTE NO	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.

*Figura N° 6 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Educación*



**Fuente: Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.**

El 65% de los encuestados respondieron que definitivamente sí, el 23% probablemente sí, el 7% probablemente no y el 5% definitivamente no.

La mayoría de los encuestados sostiene que la Municipalidad Distrital de Hualmay de acuerdo a las exigencias de la Ley debe prestar eficientes servicios públicos para satisfacer las exigencias de sus usuarios, uno de los servicios públicos más importantes es el servicio de la Educación en ese sentido debe intervenir de manera positiva en generar escenarios para articular programas de mejora en la educación inicial, primaria y secundaria debiendo articular acciones con las autoridades educativas a nivel provincial y regional para que los vecinos se sientan contentos de que sus Autoridades ediles también se preocupan por tener una presencia importante en la educación en sus diversas manifestaciones.

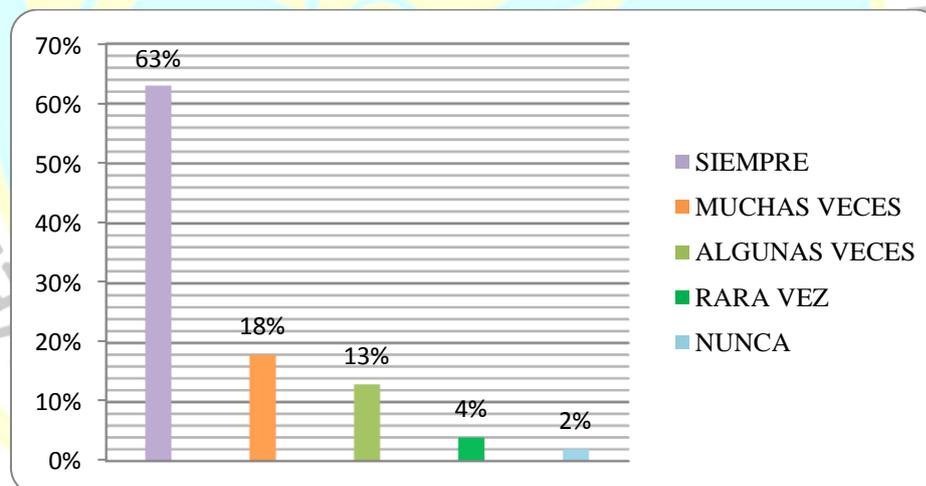
7. ¿Con que frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la salud?

Tabla N° 7 los Servicios Públicos /Satisfaccion De Los Usuarios / Saludv

RESPUESTAS	N°	%
SIEMPRE	67	63%
MUCHAS VECES	19	18%
ALGUNAS VECES	14	13%
RARA VEZ	4	4%
NUNCA	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.

Figura N° 7 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Salud



Fuente: Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado a la Muestra.

El 63% de los encuestados respondieron que siempre, el 18% que muchas veces, el 13% algunas veces, el 4% que rara vez y el 2% que nunca.

Los encuestados en su mayoría opinaron mediante sus respuestas que la Municipalidad Distrital de Hualmay debe preocuparse de disponer de sus recursos humanos, materiales y financieros para efectos de prestar de manera eficiente que

están obligados por Ley, especialmente en lo que se refiere al servicio de Salud, elaborar y ejecutar programas de salud para atender a sus vecinos debe ser una prioridad a fin de que sean satisfechas las exigencias y necesidades de sus vecinos en lo que respecta a la salud de los mismos, por lo tanto debe contar con postas médicas e incluso farmacias y boticas para ofrecer medicinas a bajos precios generando confianza y seguridad.

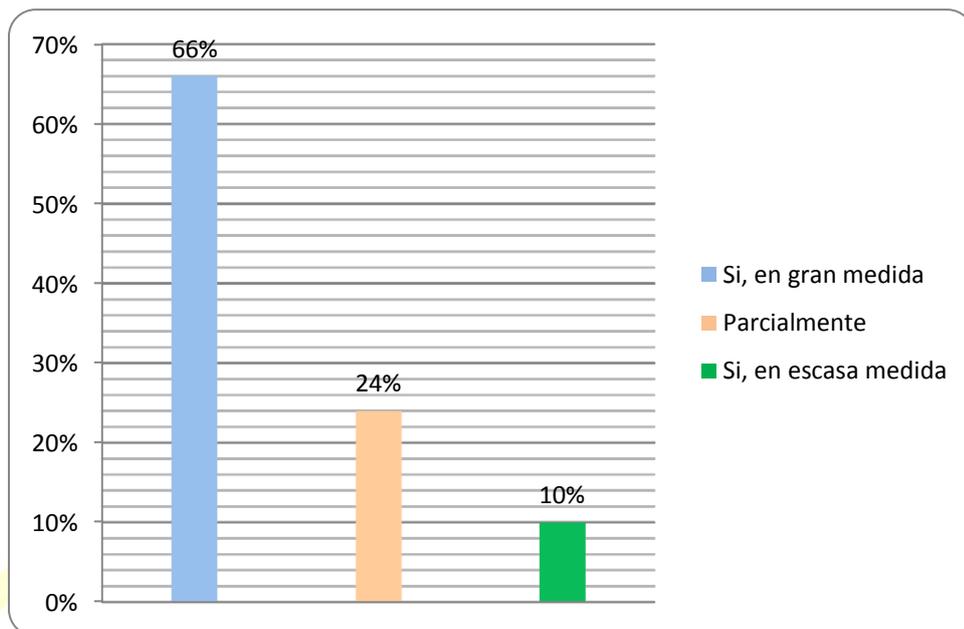
8. ¿En qué medida considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto al transporte?

*Tabla N° 8 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Transporte*

<b>RESPUESTAS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si, en gran medida	70	66%
Parcialmente	25	24%
Si, en escasa medida	11	10%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

**Fuente: Resultados del cuestionario aplicado en la Muestra**

*Figura N° 8 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Transporte*



**Fuente:** Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado en la Muestra.

El 66% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 24% que parcialmente y el 10% que si, en escasa medida.

La mayoría de los encuestados consideran que otro de los servicios públicos importantes que debe ofrecer la Municipalidad Distrital de Hualmay es la relacionado al servicio de transporte público y privado para el efecto debe elaborar y aprobar ordenanzas municipales que regulen éste servicio ofreciendo de esa manera una mayor seguridad en el desplazamiento de sus vecinos, también debe disponer de programas de capacitación de los taxistas y mototaxistas para que exista un respecto y cumplimiento de las normas de tránsito debiendo coordinar acciones con la policía a nivel del ámbito geográfico de su Distritos.

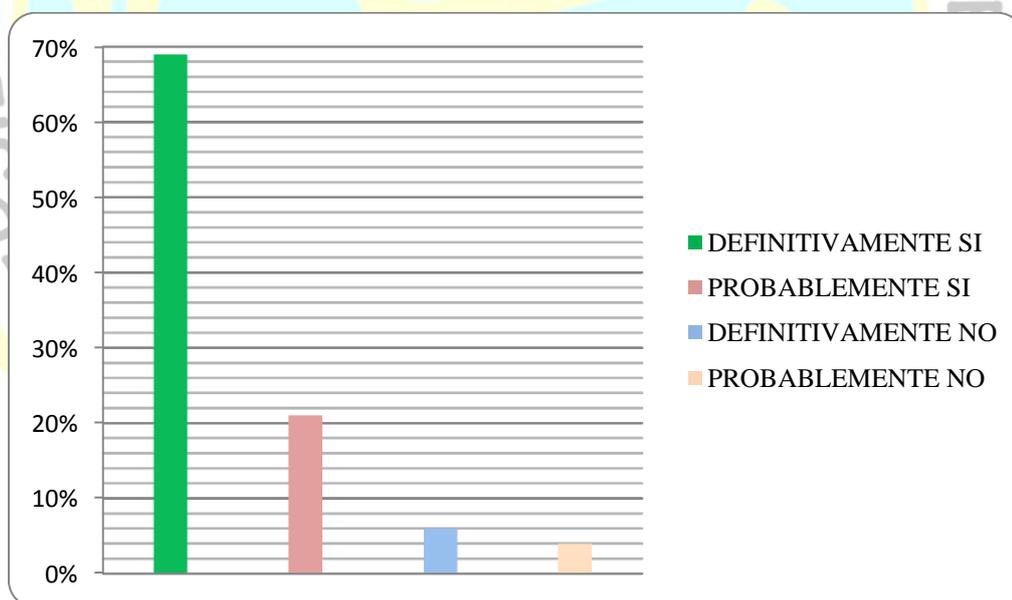
9. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto al fomento de la cultura y del deporte?

Tabla N° 9 Los Servicios Públicos /Satisfaccion de los Usuarios / Fomento de la Cultura y el Deporte

RESPUESTAS	N°	%
DEFINITIVAMENTE SI	97	69%
PROBABLEMENTE SI	29	21%
DEFINITIVAMENTE NO	8	6%
PROBABLEMENTE NO	6	4%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

**Fuente: Resultados del cuestionario aplicado en la Muestra**

Figura N° 9 Los Servicios Públicos /Satisfaccion De Los Usuarios / Fomento de la Cultura Y El Deporte



**Fuente: Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado en la Muestra.**

El 69% de los encuestados respondieron que definitivamente sí, el 21% probablemente sí, el 6% probablemente sí y el 4% definitivamente no.

Para los encuestados otro de los servicios públicos que debe de prestar de manera eficiente la Municipalidad de Hualmay es el servicio del fomento del deporte y la cultura en ese sentido debe procurar disponer de programas deportivos y culturales para asegurar la participación de sus vecinos despertando el interés de los mismos para satisfacer sus más exigentes necesidades para el efecto debe contar con la infraestructura necesaria debiendo efectuar inversiones para incrementarla de manera significativa.

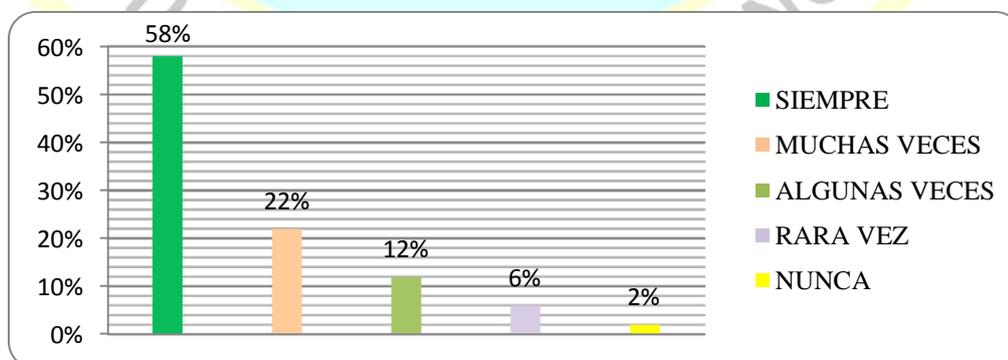
10. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto al fomento de la industria, turismo y artesanía?

Tabla N° 10 los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Fomento de la Industria, Turismo y Artesanía

RESPUESTAS	N°	%
SIEMPRE	62	58%
MUCHAS VECES	23	22%
ALGUNAS VECES	13	12%
RARA VEZ	6	6%
NUNCA	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Figura N° 10 Los Servicios Publicos /Satisfaccion de los Usuarios / Fomento De La Industria, Turismo y Artesanía



**Fuente:** Gráfico de los resultados del cuestionario aplicado en la Muestra.

El 58% de los encuestados respondieron que siempre, el 22% que muchas veces, el 12% algunas veces, el 6% rara vez y el 2% nunca.

La mayoría de los encuestados respondieron que entre los otros servicios públicos importantes que debe de prestar la Municipalidad Distrital de Hualmay para satisfacer las exigencias y necesidades de sus usuarios es lo relacionado al fomento de la Industria, el Turismo y la Artesanía, para el efecto deben contar con alianzas estratégicas con el sector privado a fin de fomentar la existencia de industrias en el Distrito, así debe contar con programas para generar el turismo de sus propios vecinos y de otras personas que quieran visitar los lugares turísticos y también procurar elaborar programas para despertar el interés de los vecinos en desarrollar actividades de producción de artesanías.

#### **4.2 Contrastación de hipótesis**

Para la contrastación de las hipótesis se ha considerado la utilización de la prueba no paramétrica denominada la chi cuadrada, por lo tanto se han construido tablas de doble entrada con las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas con la finalidad de determinar la influencia de la Variable Independiente sobre la Variable Dependiente, en base al procedimiento que a continuación se detalla:

##### **HIPÓTESIS PRINCIPAL**

**H1: Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.**

**Ho: Los Servicios Públicos no influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.**

Tabla N° 11 Frecuencias Observadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	5	13	2	1	1	22
Muchas veces	12	42	7	1	1	63
Algunas veces	4	5	6	1	0	16
Rara vez	1	1	1	0	0	3
Nunca	0	2	0	0	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>63</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>108</b>

### FRECUENCIAS ESPERADAS

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	4.48	12.83	3.26	0.61	0.82	22.00
Muchas veces	12.83	36.75	9.33	1.75	2.34	63.00
Algunas veces	3.26	9.33	2.37	0.44	0.60	16.00
Rara vez	0.61	1.75	0.44	0.08	0.12	3.00
Nunca	0.82	2.34	0.60	0.12	0.12	4.00
<b>TOTAL</b>	<b>22.00</b>	<b>63.00</b>	<b>16.00</b>	<b>3.00</b>	<b>4.00</b>	<b>108.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(5-1) (5-1) = 16$ , siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente.

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 26.30.

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 47.39$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $47.39 > 26.30$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**H1:** Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad de Hualmay respecto a la limpieza pública.

**Ho:** Los Servicios Públicos no influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública.

Tabla 12 Frecuencias Observadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS/ LIMPIEZA PUBLICA				TOTAL
	Definitiv. si	Probabl. si	Definitiv. No	Probabl. No	
Definitivamente si	59	8	4	2	73
Probablemente si	8	7	3	1	19
Definitivamente no	4	3	1	1	9
Probablemente no	2	1	1	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>108</b>

Tabla N° 13 Frecuencias Esperadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS / LIMPIEZA PUBLICA				TOTAL
	Definitiv. si	Probabl. si	Definitiv. no	Probabl. No	
Definitivamente si	49.34	12.84	6.08	4.74	73.00
Probablemente si	12.84	3.34	1.58	1.24	19.00
Definitivamente no	6.08	1.58	0.75	0.59	9.00
Probablemente no	4.74	1.24	0.59	0.43	7.00
<b>TOTAL</b>	<b>73.00</b>	<b>19.00</b>	<b>9.00</b>	<b>7.00</b>	<b>108.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(4-1) (4-1) = 9$  siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente.

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 16.92.

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 32.78$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $32.78 > 16.92$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**H2: Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana.**

**H0: Los Servicios Públicos no influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Satisfacción de los Usuarios respecto a la seguridad ciudadana.**

Tabla N° 14 Frecuencias Observadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS / SEGURIDAD CIUDADANA					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	11	10	1	1	1	24
Muchas veces	11	62	1	0	0	74
Algunas veces	1	1	1	1	1	5
Rara vez	1	1	1	0	0	3
Nunca	0	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>74</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>108</b>

Tabla N° 15 Frecuencias Esperadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS/ SEGURIDAD CIUDADANA					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	5.33	16.44	1.11	0.67	0.45	<b>24.00</b>
Muchas veces	16.44	50.70	3.43	2.06	1.37	<b>74.00</b>
Algunas veces	1.11	3.43	0.23	0.14	0.09	<b>5.00</b>
Rara vez	0.67	2.06	0.14	0.08	0.05	<b>3.00</b>
Nunca	0.45	1.37	0.09	0.05	0.04	<b>2.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.00</b>	<b>74.00</b>	<b>5.00</b>	<b>3.00</b>	<b>2.00</b>	<b>108.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(5-1) (5-1) = 16$  siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente.

Rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 26.30

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(0-2)^2}{E} = 80.38$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $80.38 > 26.30$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H3: Los Servicios Públicos influyen en la satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales.

H0: Los Servicios Públicos no influyen en el satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales.

Tabla 16 Frecuencias Observadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS / PROGRAMAS SOCIALES			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
	Si, en gran medida	70	9	
Si, en forma parcial	8	4	4	16
Si, en escasa medida	3	3	5	11
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>108</b>

Tabla N° 17 Frecuencias Esperadas

LOS SERVICIOS PUBLICOS	SATISFACCION DE LOS USUARIOS / PROGRAMAS SOCIALES			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
	Si, en gran medida	60.75	12.00	
Si, en forma parcial	12.00	2.37	1.63	16.00
Si, en escasa medida	8.25	1.63	1.12	11.00
<b>TOTAL</b>	<b>81.00</b>	<b>16.00</b>	<b>11.00</b>	<b>108.00</b>

Teniendo en cuenta que la muestra es una muestra aleatoria simple, la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Se observa que cuando  $H_0$  es verdadero  $X^2$ , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con  $(3-1)(3-1) = 4$  siendo el nivel de significación de 0.05, entonces la regla de decisión es la siguiente.

Rechazar la Hipótesis nula si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 9.49

Al calcular la estadística de prueba  $X^2 = \sum \frac{(0-2)^2}{E} = 29.72$

Entonces la decisión estadística que se observa es que  $29.72 > 9.49$  entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis planteada.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

En relación con los resultados obtenidos en la presente Tesis se aprecia que las Hipótesis planteadas fueron aceptadas demostrando con ello que los Servicios Públicos influyen de manera significativa en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay ya que ésta entidad pública que actúa a nivel de Gobierno local tiene de acuerdo a Ley la obligación de ofertar a sus vecinos servicios de calidad especialmente en lo que se refiere a la limpieza pública, la seguridad ciudadana, programas sociales, parques y jardines, educación, salud, transporte, fomento del deporte y la cultura, así como fomento a la industria, el turismo y la artesanía en ese sentido deben hacer uso eficiente y óptimo de los recursos financieros para satisfacer de esa manera las necesidades y exigencias de sus vecinos generando con ello confianza, seguridad y otra imagen de sus Autoridades, funcionarios y empleados, el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes debe sustentarse en la prestación de los servicios públicos

con valor agregado para que los vecinos puedan también cumplir con pagar sus tributos y arbitrios en sus diferentes manifestaciones.

En relación a la Hipótesis principal teniendo en cuenta los antecedentes tomados en cuenta en la presente Tesis se coincide con la conclusión de Dávila (2015) que sostiene que las entidades públicas tienen por Ley la obligación de prestar servicios públicos de calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus usuarios en tal sentido se ha demostrado que los servicios públicos que en sus diversas manifestaciones presta la Municipalidad de Hualmay influyen de manera significativa en la Satisfacción de sus Usuarios especialmente en lo que relaciona a la limpieza pública, seguridad ciudadana y programas sociales de manera que deben planificar, organizar, ejecutar y controlar sus actividades para que se pueda lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes debiendo emplear estrategias que posibiliten el uso óptimo y eficiente de sus recursos financieros.

En lo que respecta a la Hipótesis específica 1 se coincide con Manrique (2014) en lo que se refiere a que todas las entidades públicas están obligadas por Ley a prestar más y mejores servicios de limpieza pública en ese sentido se ha demostrado que los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de Hualmay influye de manera significativa en la Satisfacción de sus Usuarios respecto a que debe de prestar los servicios de limpieza pública generando seguridad y garantía de los vecinos para el efecto debe utilizar estrategias que permitan el uso eficiente de sus recursos financieros debiendo planificar, organizar, .ejecutar y controlar sus actividades que posibilitan el cumplimiento de sus objetivos y metas previstos en sus planes.

Respecto a la Hipótesis específica 2 se encuentra coincidencia con Grados (2015) en lo que se refiere a que los servicios públicos que deben ofrecer las entidades

públicas dentro de las funciones y obligaciones de su competencia como es el caso de la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana en ese sentido de generar confianza y seguridad en la satisfacción de sus usuarios por lo tanto deben disponer de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para ofrecer de manera eficiente dichos servicios teniendo en cuenta que los vecinos del Distrito se sentirán confiados y seguros de transitar por las calles del Distrito desarrollando sus actividades vecinales cotidianas, así como participar de manera directa a través de las rondas vecinales estableciendo los canales de comunicación para actuar de manera eficiente.

En lo que se refiere a la Hipótesis específica 3 encuentro coincidencias con Mandamiento (2015) en la sentido de que las entidades públicas están obligadas por Ley a prestar servicios mediante los programas sociales en los sectores a los que pertenecen por lo tanto se ha demostrado que la Municipalidad Distrital de Hualmay debe ofrecer con eficiencia los programas sociales especialmente en lo que respecta al programa del vaso de leche para satisfacer las necesidades de los vecinos especialmente de los que más necesitan debiendo existir la disponibilidad de sus recursos humanos, materiales y financieros para generar confianza y seguridad de los vecinos de ser atendidos en sus necesidades vitales como es la alimentación subvencionada.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

1. Los Servicios Públicos influyen significativamente en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, por cuanto de acuerdo a Ley las entidades públicas como lo es ésta municipalidad distrital tienen la obligación de prestarlos de manera eficiente y con valor agregado dichos servicios especialmente en lo que corresponde a los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, los programas sociales, educación, salud, transporte, parques y jardines, fomento al deporte y la cultura, así como el fomento de la Industria, el Turismo y la artesanía en ese sentido deben priorizar el uso óptimo y eficiente de sus recursos humanos, materiales y financieros para generar confianza, seguridad y satisfacer las necesidades de sus usuarios.
  
2. Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública, por de acuerdo a Ley tiene la obligación de prestar de manera eficiente el servicio específico de limpieza pública para el efecto debe de planificar, organizar y ejecutar sus actividades que deben estar orientadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de los vecinos disponiendo de sus recursos humanos, materiales y financieros para efectos de que sus vecinos tengan la confianza y seguridad de

transitar con de manera libre sin encontrar inconvenientes en lo que se refiere a tener las calles sin montículos de basura a fin de prevenir la contaminación y las enfermedades que puedan perjudicar a los vecinos.

3. Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana, por cuanto está obligada por Ley ofrecer dicho servicio en las mejores condiciones de manera que sus vecinos puedan tener la seguridad y garantía de realizar sus actividades personas, profesionales y sociales teniendo en cuenta la existencia de programas, medios y estrategias que faciliten la participación de los usuarios en la conformación de las juntas vecinales y disponer de acciones articuladas con la Municipalidad y la Policía Nacional previa capacitación en acciones de seguridad para el normal desarrollo de las actividades de la Población.

4. Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales, por cuanto de acuerdo a Ley está obligada a prestar servicios sociales eficientes especialmente en lo que se relaciona al programa de vaso de leche y otros similares para beneficiar a los vecinos más necesitados y de menos recursos dándole el uso respectivo a los recursos humanos, materiales y sobre todo financieros para el efecto deben contar con información relevante sobre la situación de pobreza de sus vecinos y sobre todo de los niños generando confianza por la eficiencia de dichos programas para satisfacer las exigencias y necesidades de la población que se encuentra en extrema pobreza.

## 6.2 Recomendaciones

1. Considerando que es fundamental conocer las obligaciones que deben de cumplir de acuerdo a Ley se recomienda a las Autoridades, funcionarios y empleados de la Municipalidad Distrital de Hualmay que deben darle la importancia que merece a los servicios públicos que ofrecen a sus usuarios en lo que respecta a la limpieza pública, la seguridad ciudadana, los programas sociales, la educación, la salud, el transporte, los parques y jardines, el fomento del deporte y la cultura, así como el fomento a la industria, el turismo y la artesanía para el efecto deben disponer de manera eficiente con sus recursos humanos, materiales y financieros.
2. Teniendo en cuenta que la Municipalidad Distrital de Hualmay es una entidad pública obligada a prestar servicios públicos eficientes para satisfacer a sus usuarios se recomienda a las Autoridades, funcionarios y empleados de dicha municipalidad distrital que deben disponer de sus recursos humanos capacitados, de sus recursos materiales adecuados y recursos financieros usados de manera óptima para ofrecer los servicios de limpieza pública en todas sus manifestaciones generando con ello la seguridad, garantía y confianza de sus vecinos para que se aprecien condiciones de salubridad en el desarrollo cotidiano de sus actividades.
3. Apreciando las condiciones en las que se desenvuelven los vecinos al realizar sus actividades cotidianas en el orden personal, familiar, profesional y social respecto a aspectos de seguridad ciudadana se recomienda a las Autoridades, funcionarios y empleados de la Municipalidad Distrital de Hualmay que deben darle la importancia necesaria a los servicios públicos de seguridad ciudadana

para el efecto deben planificar, organizar, ejecutar y controlar sus actividades garantizando que dicho servicio se realice con eficiencia y valor agregado generando por parte de los vecinos el cumplimiento del pago de sus tributos, contribuciones y arbitrios para mejorar dicho servicio en base al óptimo uso de sus recursos humanos, materiales y financieros.

4. Teniendo en cuenta la importancia de la existencia de servicios sociales en sus correspondientes programas de apoyo y ayuda a sus vecinos se recomienda a las Autoridades, funcionarios y empleados de la Municipalidad Distrital de Hualmay que deben darle la importancia necesaria a sus programas sociales especialmente en lo que se refiere al vaso de leche para el efecto deben contar con la información necesaria para ofrecer dicho servicio a los vecinos que realmente la necesitan sobre todo para beneficio de los niños más pobres debiendo disponer de los recursos humanos, materiales y financieros generando confianza en su usuarios tratando en lo posible de satisfacer sus exigencias y necesidades.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes Bibliograficas

- Alcasibar, M. (2015). La Calidad de atención y la satisfacción del Usuario Externo del Centro de atención primaria III-Huaral. Huacho: UNJFSC.
- Alvarado, G. (2005). Los Servicios Públicos. Lima - Peru: Editora el Bosque SAC.
- Andrade, L. (2014). La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú. . Lima Peru: Editorial el Universo. .
- Barrera, J. (2014). Los Servicios que prestan las Entidades Públicas. . Lima Peru: Editorial el manantial SAC.
- Bravo, J. (2015). Los Servicios Públicos que prestan las entidades públicas. . Lima Peru: Editorial el Bosque.
- Castro, H. (2014). Los Servicios Públicos de Calidad. . Lima Peru: Editorial el Manantial SAC.
- CHANG, J. (2015). Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán-San Marcos. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chavarria, J. (2015). La Atención a los Usuarios en el Perú. Lima Peru: Editorial el Bosque SAC.
- Davila, C. (2015). La Calidad del Servicios Administrativo y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios en la Oficina de Normalización Previsional ONP- Huacho”. . Huacho: UNJFSC.

Grados, M. (2015). 1. Grados Cavero, Marlene Lourdes (2015) en su Tesis “El Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Departamento de servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho”. Escuela de Posgrado. M. Huacho: UNJFSC.

LINARES, C. (2015). Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público”. Bogota Colombia: Universidad Nueva Granada.

Mandamiento, N. (2015). Calidad del Servicios a los Usuarios brindado por la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión . Huacho: UNJFSC.

Manrique, H. (2014). El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján- Essalud- Huacho”. Huacho: UNJFSC.

Mendoza, E. (2015). Calidad de Servicio y atención al cliente en la plaza Autoservicios SAC Huacho. Huacho: UNJFSC.

## **7.2 Fuentes Electronicas**

Municipalidades, L. O. (2003). [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita)  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/.../Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/.../Anexos/ley27972.pdf):

## ANEXOS

En la entrevista a efectuarse en la muestra correspondiente se utilizó el siguiente cuestionario:

1. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay?

**a. Siempre ( )    b. Muchas veces ( )    c. Algunas veces ( )**

**d- Rara Vez ( )    e. Nunca ( )**

2. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública?

**a. Definitivamente si ( )    b. Probablemente si ( )**

**c. Definitivamente no ( )    d. Probablemente no ( )**

3. ¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la seguridad ciudadana?

**a. Siempre ( )    b. Muchas veces ( )    c. Algunas veces ( )**

**d. Rara vez ( )    e. Nunca ( )**

4. ¿En qué medida considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a los programas sociales?

**a. Si, en gran medida ( )    b. Si, en forma parcial ( )**

**c. Si, en escasa medida ( )**

5. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a parques y jardines?
- a. Definitivamente si** ( )      **b. Probablemente si** ( )
- c. Probablemente no** ( )      **d. Definitivamente no** ( )
6. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la educación?
- a. Definitivamente si** ( )      **b. Probablemente si** ( )
- c. Probablemente no** ( )      **d. Definitivamente no** ( )
7. ¿Con que frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la salud?
- a. Siempre** ( )      **b. Muchas veces** ( )      **c. Algunas veces** ( )
- d. Rara vez** ( )      **e. Nunca** ( )
8. ¿En qué medida considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto al transporte?
- a. Si en gran medida** ( )      **b. Parcialmente** ( )
- c. Si, en escasa medida** ( )
9. ¿Considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto al fomento de la cultura y del deporte?

**a. Definitivamente si ( )      b. Probablemente si ( )**

**c. Probablemente no ( )      d. Definitivamente no ( )**

10.¿Con qué frecuencia considera Usted que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto al fomento de la industria, turismo y artesanía?

**a. Siempre ( )      b. Muchas veces ( )      c. Algunas veces ( )**



**JURADO EVALUADOR**

---

**Mg. ELISEO OMAR MANDAMIENTO GRADOS**  
**ASESOR**

---

**Mg. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. JORGE HORACIO ROMERO HERBOZO**  
**VOCAL**



