

EVALUACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO DE CCOCHACCASA

EVALUATION OF MUNICIPAL SERVICE AND CITIZEN SATISFACTION IN THE DISTRICT OF CCOCHACCASA

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 02/11/2024

Aceptado: 04/12/2024

Publicado: 30/12/2024

Código Único AV: e405

Páginas: 1 (1663-1676)

DOI: <https://zenodo.org/10.5281/zenodo.14825528>

Autores:

Raúl Huarcaya Ccama

Licenciado en Administración



<https://orcid.org/0009-0005-9174-8675>

E-mail: huarcayaccamar@gmail.com

Afiliación: Universidad Nacional de Huancavelica

País: Huancavelica – Perú

Nilton Jimmy Taipe De La Cruz

Licenciado en Administración



<https://orcid.org/0009-0003-5666-2230>

E-mail: Jimmy23@gmail.com

Afiliación: Universidad Nacional de Huancavelica

País: Huancavelica – Perú

Víctor Marcelino López Lino

Licenciado en Administración

Maestro en Gestión Pública



<https://orcid.org/0000-0003-1638-4662>

E-mail: victor.lopez@unh.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional de Huancavelica

País: Huancavelica – Perú

Abstract

Los servicios que brindan a nivel de las municipalidades del Perú generan insatisfacción entre los ciudadanos, debido a problemas de gestión, corrupción y deficiencia en áreas claves. El objetivo fue determinar cuál es la relación entre el servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa, Huancavelica, Perú. El estudio es tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal con muestra de 338 ciudadanos, se utilizó técnica encuesta e instrumento cuestionario. Los resultados indican, aunque la población muestra una leve conformidad con el servicio de agua potable y alcantarillado, las demás dimensiones presentan una notable insatisfacción. Los ciudadanos perciben deficiencias significativas en el servicio de licencias, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública, refleja la ineficacia de la gestión municipal en responder adecuadamente a las necesidades de la población. A pesar que existe relación directa entre los servicios municipales y satisfacción ciudadana, esta relación es muy baja, los servicios no están cumpliendo con las expectativas de los habitantes. Se concluye, es urgente implementar mejoras sustanciales en la calidad de los servicios municipales, además proponer mayor transparencia y eficiencia en la administración, con fin de mejorar los niveles de satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa.

Palabras Clave:

Servicio municipal, satisfacción ciudadana, seguridad ciudadana, capacidad de respuesta.

Abstract

The services provided at the municipal level of Peru generate dissatisfaction among citizens, due to management problems, corruption and deficiency in key areas. The objective was to determine the relationship between municipal service and citizen satisfaction in the district of Ccochaccasa, Huancavelica, Peru. The study is applied type, correlational level, non-experimental cross-sectional design with a sample of 338 citizens, survey technique and questionnaire instrument were used. The results indicate, although the population shows slight compliance with the drinking water and sewage service, the other dimensions present notable dissatisfaction. Citizens perceive significant deficiencies in the licensing service, civil registry, citizen security and public cleaning, reflecting the ineffectiveness of municipal management in adequately responding to the needs of the population. Although there is a direct relationship between municipal services and citizen satisfaction, this relationship is very low, the services are not meeting the expectations of the inhabitants. It is concluded that it is urgent to implement substantial improvements in the quality of municipal services, in addition to proposing greater transparency and efficiency in administration, in order to improve levels of citizen satisfaction in the district of Ccochaccasa.

Keywords:

Municipal service, citizen satisfaction, citizen security and responsiveness.

Introducción

El servicio municipal, se encuentra en constante evolución ya que en mayor parte están en los problemas por los cuales los servicios públicos no son de calidad, esto genera que los gobiernos nacionales, tienen una mayor autoridad en las funciones y ejecuciones de sus recursos, generando así desventaja e insatisfacción en los gobiernos regionales y locales.

En Perú los servicios municipales en muchos casos no responden a las exigencias de la población, estos servicios no satisfacen las demandas, o son servicios que se realizan a medias, no logrando colmar las expectativas de los usuarios, mostrando la deficiencia de las municipalidades al administrar los recursos confiados por sus ciudadanos.

La región Huancavelica no es ajena a la realidad que pasa nuestro país, vemos muchos defectos al brindar los servicios municipales. Que, según el contralor Shack (2021), “la región de Huancavelica habría perdido 697 millones de soles en el 2020 producto de la corrupción y la conducta funcional, según estimaciones realizadas por la Contraloría”

En el Distrito de Ccochaccasa, se ha detectado una preocupante insatisfacción entre los pobladores debido a la falta de respuesta y posibles actos de corrupción en los servicios municipales. Según encuestas empíricas realizadas a la comunidad, los

colaboradores municipales no han logrado cumplir con las expectativas, lo que ha generado malestar generalizado. Según ley N.º 27972 (2003) “los servicios municipales son: agua potable y alcantarillado, seguridad ciudadana, abastecimiento y comercialización de productos y servicios, saneamiento, salubridad y salud local”.

En el servicio de agua potable y alcantarillado, se observa que una gran parte de la población encuestada enfrenta serias dificultades. El suministro de agua es irregular, y en muchos casos, ni siquiera llega a los hogares. Cuando llega, suele ser en horarios limitados, principalmente por las tardes o las mañanas. Este problema se agrava debido a la presencia de tuberías rotas que impiden un abastecimiento adecuado del agua distribuida.

En el ámbito de las licencias de funcionamiento, se ha observado una falta de sensibilización y capacitación por parte de la municipalidad hacia los propietarios de negocios en el Distrito de Ccochaccasa. Como resultado, la mayoría de los establecimientos operan sin las licencias necesarias. Incluso cuando se obtienen las licencias, la municipalidad no lleva a cabo una supervisión adecuada de los productos vendidos.

En el servicio de registro civil, los pobladores han expresado su malestar con respecto a la inscripción de partidas de nacimiento. Se reporta que muchos colaboradores de la municipalidad cometen errores al ingresar los nombres y apellidos,

tanto de los pobladores como de sus hijos. Además, se ha señalado que algunos colaboradores tratan de manera despectiva y humillante a personas analfabetas o mujeres. Esto ha generado un ambiente de temor entre las mujeres al momento de realizar cualquier trámite en la municipalidad de Ccochaccasa.

En el servicio de seguridad ciudadana, se han registrado quejas por parte de los encuestados. Reportan que cuando el personal de seguridad ciudadana solicita ayuda a los policías del distrito para capturar a delincuentes u obtener protección, estos no acuden argumentando estar ocupados. Además, se ha mencionado que las movilizaciones donadas por la municipalidad no están en buen estado, lo que dificulta una movilización rápida y efectiva. También se destaca la falta de comunicación activa con los policías del distrito.

Los residentes de la capital del distrito expresaron su malestar debido a la falta de un adecuado tratamiento de los residuos en la planta de limpieza pública. Por otro lado, en los centros poblados y anexos, la situación es aún más preocupante, ya que los habitantes se quejan de que la municipalidad no gestiona de manera efectiva los desechos recolectados. Además, la ausencia de una protección adecuada en los contenedores de basura ocasiona la muerte de animales, como ovejas y alpacas, al caer en ellos, lo que a su vez provoca pérdidas económicas significativas para las familias

afectadas. Esta problemática se agrava durante las ferias semanales, cuando se genera una mayor cantidad de desechos y los contenedores no son suficientes para contenerlos adecuadamente.

Si esta situación continua no hay una pronta intervención en los servicios municipales brindadas a la larga pueden traer levantamiento de los pobladores y pedir la vacancia del alcalde como también perdería la fiabilidad de los colaboradores de la municipalidad y entre otras.

Las soluciones podrían ser en dar el servicio municipal de calidad a la población de distrito de Ccochaccasa, como también mejoramiento en la capacidad de respuesta, en ser empáticos, ser parciales y transparente en las ejecuciones y adquisiciones de los servicios municipales en los anexos, escuchar las necesidades que tiene cada anexo o centros poblados y facilitando información utilizando el e-Gob.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar cuál es la relación entre el servicio municipal y satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa 2023.

Marco Teórico

Servicio municipal

El servicio público municipal es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general que debe ser continuamente asegurada, regulada y controlada por los gobernantes

en un marco jurídico flexible y excesivo al derecho privado, bien a través de la administración pública, bien a través de los particulares a los que la autoridad competente otorgue las facultades necesarias, en beneficio general de todas las personas (Fernández, 2016).

Dimensiones de servicio municipal

Agua potable y alcantarillado según la Ley Orgánica Municipalidades ley N.º 27972 (2003) establece que la administración directa o indirecta de los servicios de agua potable y alcantarillado es responsabilidad compartida de las municipalidades provinciales y distritales.

Licencia de funcionamiento son autorizaciones para realizar actividades económicas o relacionadas con los servicios a cambio de una tasa del mismo nombre. La ordenanza establecida por el Ayuntamiento también establece que se pueden aplicar tasas por licencias de apertura, que son costes únicos asociados al funcionamiento de un establecimiento industrial, comercial o de servicios TUPA (2021).

Registro civil (nacimientos, matrimonios, defunciones) de acuerdo con la ley, las municipalidades del país pueden contratar con la autoridad competente del RENIEC el funcionamiento de oficinas de registro en edificios municipales u otros lugares destinados al registro civil. El personal que la municipalidad contrate para

atender el registro tendrá su contratación aprobada por el RENIEC, y recibirá los equipos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la oficina de registro Ley N.º 26497 (1995).

Seguridad ciudadana es la acción integral, multisectorial e intergubernamental que desarrolla el Estado en colaboración con la población para garantizar su seguridad y convivencia pacífica mediante el uso pacífico de los espacios públicos y vías, la rehabilitación y restauración social y la atención a las víctimas, además de la prevención, control y erradicación de la violencia, delitos, faltas e infracciones.

Los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC) tienen varias responsabilidades, entre ellas aprobar los planes, programas y proyectos a nivel distrital relacionados con la seguridad ciudadana; investigar y analizar temas relacionados con la seguridad a nivel distrital en colaboración con el Comité Provincial correspondiente; y fomentar el desarrollo de capacidades en seguridad ciudadana y las iniciativas a nivel distrital relacionadas con el tema Ley N.º 27933 (2014).

Servicios de limpieza pública, identificación de focos de residuos, vertederos higiénicos y utilización de residuos industriales. Mantener las normas de limpieza, prácticas higiénicas y saneamiento en hogares, empresas, escuelas, piscinas, playas y otras zonas públicas de la

comunidad. Instalar y mantener baños y aseos públicos. Vigilar y regular la emisión de humos, gases, ruidos y otros contaminantes al medio ambiente y la atmósfera. Ley N.º 27972 (2003)

Seguridad ciudadana

Es un fenómeno que se produce después de utilizar un servicio. Dado que puede medirse como el total de satisfacciones específicas con las distintas cualidades del bien o servicio previamente adoptado por el individuo, la idea de satisfacción se asimila a la medición de actitudes en cuanto a su operacionalización. (Petracci, 1998)

Dimensiones de modelo SERVQUAL

En Parasuraman et al., (1988) citado por Ganga et al., (2019), caracteriza en 5 criterios claves o dimensiones:

1. Confiabilidad: Es la posibilidad de prestar el servicio previsto con precisión y fiabilidad.
2. Capacidad de respuesta: Es la voluntad de atender las demandas del usuario y ofrecer un servicio rápido y eficaz.
3. Seguridad: Es la pericia de los servidores y su capacidad para infundir confianza en su actuación.
4. Empatía: Es la capacidad de reconocer y comprender las necesidades identificándolas y prestando a cada usuario una atención específica.

5. Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos de las instalaciones, estado de los equipos y aspecto de la persona.

Desarrollo

La metodología empleada en el estudio se centra en un enfoque cuantitativo. La investigación se fundamenta en el uso de datos recopilados para respaldar las hipótesis a través mediciones cuantitativas y análisis estadísticos inferenciales. Este enfoque permite establecer patrones de comportamiento y validar teorías mediante evidencias empíricas. Es correlacional tal como manifiesta Sánchez & Reyes (2017), su objetivo es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra. Es de tipo aplicada como menciona Ríos (2017), su objetivo busca la aplicación de los conocimientos para resolver algún problema determinado. Y de corte transversal como señala Ríos (2017), su objetivo consiste en describir la prevalencia de variables en una población específica en un momento determinado, permitiendo identificar patrones y relaciones entre ellas.

El estudio se llevó a cabo en la población del Distrito de Ccochaccasa, de la Provincia de Angaraes de Región Huancavelica-Perú, proyectada para el año 2023. Se utilizó la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Huancavelica (2023), específicamente para identificar personas en edades mayores a 18

años. En total la población de estudio del distrito se tomó a 2.784 habitantes, y muestra de 338 ciudadanos. Debido al tamaño de la muestra, se llevó a cabo muestreo no probabilístico por conveniencia, como considera Otzen & Manterola (2017) que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos.

Se empleo la técnica encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Este cuestionario estaba compuesto por 10 preguntas diseñadas para evaluar servicios municipales en función de sus dimensiones (agua potable y alcantarillado, licencia de funcionamiento, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública) y 22 preguntas para satisfacción a la ciudadanía en función de sus dimensiones (aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), utilizando una escala de Likert para medir las respuestas Gonzales (2019). Antes de su aplicación el instrumento fue sometido a prueba exhaustiva de validez y confiabilidad para garantizar su eficacia y precisión en la recolección de datos.

La validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante la técnica del coeficiente de validez de contenido por criterio de jueces expertos (CVC), obteniendo un resultado de

0.90 para el instrumento. Además, se llevó a cabo la prueba de Alfa de Cronbach aplicada a un grupo de 20 habitantes como prueba piloto, con valores de 0.78 y 0.82 para servicios municipales y satisfacción a la ciudadanía, respectivamente. Estos resultados indican que los instrumentos utilizados muestran consistencia y confiabilidad.

Para analizar los resultados, se emplearon técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales. En primer lugar, la estadística descriptiva se utilizó para resumir los datos recopilados, incluyendo la creación de tablas de frecuencia y la representación gráfica mediante un diagrama de dispersión. Posteriormente, se realizó una evaluación de la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov en el contexto de la estadística inferencial, con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas. Además, para medir la relación entre las variables de estudio, se aplicó la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, buscando establecer conexiones significativas en el marco de la investigación, para lo cual se utilizó el programa IBM SPSS Versión 25.

Resultados y discusión

El resultado de prueba normalidad muestra a continuación:

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Servicio Municipal	,349	338	,000

Satisfacción Ciudadana	,312	338	,000
------------------------	------	-----	------

Tabla 1 Resultado de prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

En la Tabla 1 se aprecia de la prueba de normalidad, se observa $p1=,000$ para la variable “Servicio Municipal” y $p2 =,000$ para el variable “Satisfacción Ciudadana”, donde ($n \geq 50$). Estos valores indican que ambas variables no siguen una

distribución normal, dado que los valores de significancia son menores a 0.05. Por lo tanto, la hipótesis será utilizada mediante la prueba no paramétrica, y se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Rho de Spearman	Servicio Municipal			Servicio Municipal	Satisfacción Ciudadana
		Coeficiente de correlación		1,000	,069
		Sig. (bilateral)		,204	
		N		338	338
	Satisfacción Ciudadana	Coeficiente de correlación		,069	1,000
		Sig. (bilateral)		,204	.
		N		338	338

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 2. Resultado del nivel correlación entre servicio municipal y satisfacción ciudadana en el Distrito de Ccochaccasa

Los resultados obtenidos en la Tabla 2 muestran la relación entre las variables de estudio servicio municipal y satisfacción ciudadana, enfocándose en la prueba de hipótesis alterna ($H1$) y la hipótesis nula ($H0$). La hipótesis alterna plantada que existe relación directa y significativa entre el servicio municipal y satisfacción ciudadana en el Distrito de Ccochaccasa, mientras la hipótesis nula sostiene lo contrario.

Los análisis arrojan un $p\text{-valor} > 0.05$, lo que lleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. El coeficiente de Rho Spearman fue 0.069, indicando una relación directa, pero con grado muy baja. Estos resultados indican que los ciudadanos no perciben una satisfacción de los

servicios que brindad por la municipalidad Distrito de Ccochaccasa.

Estos resultados coinciden con Rocca (2016), el cual señala el nivel de satisfacción total de los usuarios del servicio de obras particulares de la Municipalidad de Berisso obtuvo un saldo de respuesta de -0,087, que indica que los usuarios se encuentran entre "Satisfechos" y "Algo insatisfechos". El nivel de satisfacción total de los usuarios del servicio de obras particulares de la Municipalidad de La Plata obtuvo un saldo de respuesta de -1,034, que indica que los usuarios se encuentran entre "Algo insatisfechos" y "Bastante insatisfechos".

Del mismo modo, la investigación de Loza (2022) también respalda nuestros hallazgos al demostrar una correlación positiva entre variables

con un coeficiente correlación de Spearman Rho de 0,789.

Otros adicionales trabajos refuerzan la validez y relevancia de nuestros resultados, como de Villacrés (2020), demostró mediante el método Servqual, el 93,2% fueron satisfechos, y de menor fue de elementos tangibles, mientras que la de mayor puntuación fue para la variable seguridad (95,2%).

Como también Chang (2014), obtuvo los usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los

colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

Servicio municipal		Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Agua potable y alcantarillado	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Licencia de funcionamiento	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Registro civil	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Limpieza pública	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

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

Tabla 3. Resultados del nivel de correlación entre las dimensiones de servicio municipal y la variable satisfacción ciudadana en el Distrito Ccochaccasa.

La Tabla 3, muestra los resultados obtenidos de correlación entre las dimensiones de la variable servicio municipal y la variable satisfacción ciudadana.

El primer resultado referido a la dimensión agua potable y alcantarillado, se enfoca a la evaluación de la hipótesis alterna (H1) y la hipótesis nula (Ho). La hipótesis alterna plateada fue, existe

relación directa y significativa entre el servicio municipal de agua potable y alcantarillado y satisfacción ciudadana en el distrito Ccochaccasa, mientras la hipótesis nula sostiene lo contrario. Los análisis evidencian un $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho Spearman fue 0.138, lo que indica que existe una relación directa, pero con grado bajo entre servicio municipal de agua potable y alcantarillado y la satisfacción ciudadana. Este resultado determina que los ciudadanos están moderadamente de acuerdo con la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado brindado y monitoreado por la municipalidad distrito de Ccochaccasa.

El segundo resultado, relacionado a la dimensión licencia de funcionamiento, se enfoca a la evaluación de la hipótesis alterna (H1) y la hipótesis nula (Ho). La hipótesis alterna planteado fue, existe relación directa y significativa entre el servicio municipal de licencias y satisfacción ciudadana en el Distrito Ccochaccasa, mientras la hipótesis nula sugiere lo contrario. Los análisis evidencian un $p > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho Spearman fue 0,066, lo que señala una directa con grado muy baja, entre servicio municipal de licencia de funcionamiento y la satisfacción ciudadana. Este resultado indica que los ciudadanos manifiestan que no están conformes

con el servicio de licencias proporcionada por la municipalidad distrito de Ccochaccasa.

El tercero resultado, relacionado a la dimensión en registro civil, centrándose en la evaluación de hipótesis alterna (H1) y la hipótesis nula (Ho). La hipótesis alterna planteada fue existe relación directa y significativa entre el servicio municipal de registro civil y satisfacción ciudadana en el Distrito Ccochaccasa, mientras la hipótesis nula sugiere lo contrario. Los análisis evidencian un $p > 0.05$, que lleva a aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho Spearman fue 0.012, indica que no existe relación entre servicio municipal de registro civil y satisfacción ciudadana, siendo esta relación directa con grado muy bajo. Este resultado establece que los ciudadanos mencionan que no están conformes con el servicio de estado civil ofrecido por la municipalidad distrito de Ccochaccasa.

El cuarto resultado, referida a la dimensión seguridad ciudadana, centrándose en la evaluación de hipótesis alterna (H1) y la hipótesis nula (Ho). La hipótesis alterna planteada fue existe relación directa y significativa entre el servicio municipal de seguridad ciudadana y satisfacción ciudadana en el Distrito Ccochaccasa, mientras la hipótesis nula sugiere lo contrario. Los análisis evidencian un $p > 0.05$, que lleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho Spearman fue 0.042, indica que no existe relación entre

servicio municipal de seguridad ciudadana y satisfacción ciudadana, siendo esta relación directa con grado muy bajo. Este resultado sugiere que los ciudadanos no están satisfechos con el servicio de seguridad ciudadana brindado por la municipalidad distrito de Ccochaccasa.

El quinto resultado, relacionado a la dimensión limpieza pública, se enfoca a la evaluación de la hipótesis alterna (H1) y la hipótesis nula (H0). La hipótesis alterna pústula que existe relación directa y significativa entre el servicio municipal de limpieza pública y satisfacción ciudadana en el Distrito Ccochaccasa, mientras la hipótesis nula sugiere lo contrario. Los análisis evidencian un $p > 0.05$, lo que lleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho Spearman fue 0.050, señala que no existe relación entre servicio municipal de limpieza pública y satisfacción ciudadana, siendo una relación directa con grado muy bajo. Este resultado sugiere que los ciudadanos mencionan que no están satisfechos con el servicio de limpieza pública brindado por la municipalidad distrito de Ccochaccasa.

Conclusiones

Tras realizar los análisis correspondientes, los resultados de la investigación revelan que los ciudadanos del distrito de Ccochaccasa no perciben un nivel significativo de satisfacción con los servicios proporcionados por la municipalidad. Aunque

existe una relación directa entre los servicios municipales y la satisfacción ciudadana, esta es de grado muy bajo, lo que indica que la percepción de los habitantes respecto a la calidad y efectividad de los servicios prestados es limitada. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la gestión municipal para incrementar la satisfacción de los ciudadanos y cubrir de manera más eficiente sus expectativas y necesidades.

El análisis realizado sobre agua potable y alcantarillado indica, si bien los habitantes muestran cierto grado de conformidad con el servicio, aún hay margen para mejoras que podrían incrementar significativamente la satisfacción general, lo que subraya la importancia de continuar fortaleciendo la gestión y monitoreo en esta área para responder mejor a las expectativas de la población.

En cuanto a las dimensiones de licencias de funcionamiento, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública. Los ciudadanos expresan su insatisfacción con estos servicios, lo que sugiere la necesidad de mejorar su calidad y eficiencia de la autoridad y sus administrativos. La limitada relación entre estos servicios y la percepción de los habitantes pone de manifiesto la importancia de implementar medidas correctivas y estrategias que atiendan de manera más efectiva las expectativas de la población en cuanto a la gestión municipal.

Conflictos de interés

Los autores declaramos no tener ningún conflicto de interés.

Referencias

- Chang Figueroa, J. J. (2014). Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán San Marcos. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenango. Documento en línea. Disponible <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Fernández, J. (2016). Derecho Administrativo. Mexico: Cultura Secretaria De Cultura. Documento en línea. Disponible <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/16.pdf>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena de ingeniería*. Documento en línea. Disponible https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_artext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt#f1
- Gonzales Borda, J.C. (2019). Servicio Municipal y Satisfacción Ciudadana en el distrito de Concepción, Junín - Perú, Huancayo: Universidad Nacional De Centro Del Perú. Documento en línea. Disponible https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5842/T010_40389232_M_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 27933. (2014). GOB.PE. Documento en línea. Disponible https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396872/D.S._N_011-2014-IN.pdf?v=1571677566
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003). Lima. Documento en línea. Disponible <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Ley N° 26497 (1995). Lima.
- Loza Bendezu, M. (2022). Calidad Del Servicio y Satisfacción Del Usuario De La Municipalidad Distrital De San Juan De Castrovirreyna, Año 2021. Huancavelica. Documento en línea. Disponible <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce955f9c-4091-4b23-abeb-b7cf3445cca8/content>
- Otzen, T., & Carlos, M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*, 230. Documento en línea. Disponible <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Petracci, M. (1998). La Medición De La Calidad y La Satisfacción Del Ciudadano - Usuario De Servicios Públicos Privatizados. Documento en línea. Disponible [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Registro Nacional De Identificación y Estado Civil. (2023). Documento en línea. Disponible <https://portales.reniec.gob.pe/web/estadistica/publicacion>
- Ríos Ramirez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Málaga - España: Servicio Académico Intercontinental S.L. Documento en línea. Disponible <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Argentina: Universidad Nacional de La Plata Facultad de

Ciencias Económicas MBA - Maestría en Dirección de Empresas. Documento en línea. Disponible
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima-Perú: Business Support Aneth S.R.L.

Shack, N. (2021). La Contraloría General de la República. Documento en línea. Disponible <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/513351-perdida-por-corrupcion-e-inconducta-funcional-en-huancavelica-bordea-los-s-700-millones>

Texto Único De Procedimientos Administrativos (TUPA) (2021). Lima. Documento en línea. Disponible https://www.miraflores.gob.pe/wp-content/uploads/2021/08/ANEXO_TUPA_SGL_EP_16_06_2021.-26.08.21.pdf

Villacrés Briones, A. G. (2020). La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. Guayaquil - Ecuador: Mino Davila. Documento en línea. Disponible <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14704/1/T-UCSG-POS-MAE-285.pdf>