



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de  
necesidades colectivas en el Asentamiento Humano Las Brisas  
del Distrito de Samanco - Ancash, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Solon Dulce, Juan Carlos ([orcid.org/0000-0002-8585-7737](https://orcid.org/0000-0002-8585-7737))

**ASESOR:**

Dr. Alegria Varona, Gonzalo Ricardo ([orcid.org/0000-0001-5033-9086](https://orcid.org/0000-0001-5033-9086))

**CO-ASESORA:**

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther ([orcid.org/0000-0002-1511-5244](https://orcid.org/0000-0002-1511-5244))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi papá Eladio, mi mamá Marcelina quienes son mis motores para continuar esforzándome y desarrollarme profesionalmente. Así también a mis queridos hermanos Edher, Milder y Santos, quienes aportaron en mi vida los modelos a seguir.

### **Agradecimiento**

Agradezco a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo e información para realizar esta investigación y en especial a mi asesor el Dr. Alegría Varona Gonzalo por orientarme y apoyarme constantemente a lo largo de esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VIII</b>
<b>I.- INTRODUCCIÓN:.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO: .....</b>	<b>6</b>
<b>III.- METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos” .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7.- Aspectos éticos.....	15
<b>IV.- RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
4.1.- Resultados Descriptivos: .....	16
4.1.- Análisis Inferencial: .....	21
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	
Nivel de Gestión de servicios públicos municipales.	16
Tabla N° 2	
Nivel de las dimensiones de gestión de servicios municipales	17
Tabla N° 3	
Nivel de satisfacción de necesidades colectivas.	18
Tabla N° 4	
Nivel de las dimensiones de satisfacción de necesidades colectivas.	19
Tabla N° 5	
Tabla cruzada entre la variable gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas	20
Tabla N° 6	
Pruebas de normalidad entre las variables.	21
Tabla N° 7	
Correlación con Spearman entre la Gestión de servicios públicos y satisfacción de necesidades colectivas.	22
Tabla N° 8	
Correlación con Spearman entre la cobertura de servicios básicos y satisfacción de necesidades colectivas.	23
Tabla N° 9	
Correlación con Spearman entre la cobertura de servicios urbanos y satisfacción de necesidades colectivas.	24
Tabla N° 10	
Correlación con Spearman entre la cobertura de servicios institucionales y satisfacción de necesidades colectivas.	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	16
Distribución porcentual del nivel de gestión de servicios públicos municipales	
Figura N° 2	17
Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos municipales.	
Figura N° 3	18
Distribución porcentual del nivel de gestión de servicios públicos municipales en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.	
Figura N° 4	19
Distribución porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción de necesidades colectivas.	

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar cómo es la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.

La muestra estuvo conformada por 175 habitantes del asentamiento Las Brisas del distrito de Samanco, y el estudio utilizó tipos básicos, métodos cuantitativos, descripciones de niveles de relación y un diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como técnica e instrumento una encuesta, el cuestionario estuvo conformado por 23 ítems con 5 opciones de respuesta tipo Likert, con una confiabilidad alfa de Cronbach alta (0.921). Los resultados obtenidos se presentan en Excel 2016 y tablas y estadísticas analizadas de SPSS.

Los resultados de esta investigación señalan la existencia una relación significativa, positiva y alta entre las variables gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas con un Rho Spearman = 0.784 y un nivel de significancia menor a 0.05.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión municipal, servicios públicos, necesidades colectivas

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the relationship between the management of public services and the satisfaction of collective needs of the Las Brisas Human Settlement in the district of Samanco 2022.

The sample consisted of 175 inhabitants of the Las Brisas settlement in the Samanco district, and the study used basic types, quantitative methods, descriptions of relationship levels, and a non-experimental cross-sectional design. A survey was used as a technique and instrument, the questionnaire consisted of 23 items with 5 Likert-type response options, with a high Cronbach's alpha reliability (0.921). The results obtained are presented in Excel 2016 and tables and statistics analyzed from SPSS.

The results of this research indicate the existence of a significant, positive and high relationship between the variables management of municipal public services and satisfaction of collective needs with a Rho Spearman = 0.784 and a significance level of less than 0.05.

**KEYWORDS:** Municipal management, public services, collective needs

## **I.- INTRODUCCIÓN:**

A nivel internacional la creciente demanda de información veraz y confiable se ha incrementado a nivel mundial (Barometer, 2021) los servicios básicos son tema importante dado que es primordial para las personas tener una calidad de vida decente son los servicios básicos a su alcance y es tarea del gobierno brindarlos, sin embargo, según estadísticas la OMS se estima que para 2030 un gran porcentaje de personas ya no tendrán acceso a servicios básicos de agua y saneamiento e higiene. Así mismo, también se menciona que 1 de cada 4 personas no cuentan con agua potable segura, datos que son preocupantes si tenemos una visión global en cuanto a satisfacción de necesidades hablamos. Por otro lado, si hablamos en temas de saneamiento seguro tenemos que al rededor la mitad de la población global no cuenta con este servicio básico esta información es contrastada con los siguientes datos: 494 millones de personas realizan la defecación al aire libre. (OMS, 2021)

Según el UNICEF (2021) en temas de agua potable, según los datos 2 de cada 5 personas no cuentan con las instalaciones idóneas para lavarse las manos, así mismo los datos muestran que hay una desigualdad significativa en este servicio entre la población rural y urbana. Sin embargo no todo son datos negativos pues se pudo identificar que varios países han incrementado la cobertura de dichos servicios básicos.

Muchas veces la gestión municipal de los servicios básicos es vista de distintas maneras y de acuerdo a la percepción tanto de los ciudadanos como de los funcionarios, tenemos el caso de Madrid, en donde según datos las quejas de los madrileños han aumentado en 30% es este tercer trimestre del año, sin embargo el portavoz del municipio afirma que la ciudad actualmente está más limpia que hace cuatro años. (Viejo, 2022)

Ha (2022) los servicios públicos digitales influyen de manera positiva en la comercialización de los bienes verdes, según estadísticas a largo plazo habrá una cointegración. Akoluk (2022) los tomadores de decisiones buscan asignar varios servicios de educación pública de la manera más equitativa y eficiente posible.

StijnWouters (2022) investigó en Bélgica la colaboración dentro de las redes interorganizacionales para coordinar el desarrollo y la provisión de servicios públicos integrados. Según el Instituto Transnacional (2021) la municipalización permite mejorar la calidad de los servicios comunitarios básicos y la reducción de costos. Estos datos muestran que en al menos 25 casos se está tratando de reducir el costo de prestación de servicios o ya lo ha reducido; y en al menos 26 casos, las corporaciones municipales tienen previsto incrementar o ya han incrementado la inversión pública en servicios e infraestructuras. También establece que una vez que los servicios vuelvan a ser de propiedad pública, los ingresos fiscales y los ingresos de las tasas que los usuarios pagan pueden invertirse directamente para mejorar y garantizar la durabilidad de los servicios.

Saldanha (2022) concluye que existe la necesidad de informar al usuario de posibles sesgos y perjuicios derivados de estos sistemas, que no son fácilmente percibidos; así como no lo son la necesidad de aclarar los beneficios que se derivan de la recolección de datos privados. (Negash, 2022) Finalmente, dice que cuando los servicios primordiales son públicos y administrados por el gobierno, pueden mejorar de manera efectiva la riqueza del pueblo y satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos.

Para concluir en el ámbito internacional, en 2009, se lanzó el Proyecto de Desarrollo Municipal de República Dominicana (PDM), que cambió el enfoque para gestionar los aspectos de planificación, técnicos, financieros y organizativos sobre los servicios públicos. Las mejoras en dichos servicios

han beneficiado directamente a los residentes a través de la creación de parques públicos, instalaciones deportivas, cementerios, aceras y estaciones de bomberos.

En nuestro país, la gestión de los servicios de la ciudad la realiza la autoridad local, esta autoridad se encarga de la dirección, gestión, orientación y control de todas las realidades de un área geográfica determinada, las cuales están representadas por los municipios. Cabe señalar que son necesarios gobiernos locales dinámicos que sean capaces de reunirse, participar, compartir sus objetivos con propuestas para el crecimiento integral de la ciudad, la capacidad de utilizar los diversos recursos que le son objeto, eficiente y manejable. Sí es responsabilidad del municipio, pero sobre todo responde a las necesidades colectivas de sus ciudadanos, ya que los elige a través de elecciones municipales.

Las principales funciones de los gobiernos locales es brindar servicios públicos, lo que forma parte de la estructura tributaria a través de los tributos de los gobiernos locales, lo que según Quevedo Aguilera (1998), contribuye al proceso de desarrollo local, muestra que muchas comunidades que aún no han comenzado, no brindan servicios públicos locales adecuados y, por lo cual, no promueven el cumplimiento de la regla de su comunidad.

En la actualidad muchas exploraciones muestran que hay un alto porcentaje de incredulidad en los gobiernos municipales, incluso los medios de comunicación han perdido la reputación. (Camargo, 2020).

De los 1.867 municipios a nivel nacional con al menos un canal de interés público en 2021, 1.862 se ofrecieron en mesas de partes, y 1415 se alertarán por correo electrónico, según el Instituto Nacional de Estadística. Para complacer las necesidades de los ciudadanos, lo más importante. Sin embargo, el COVID-19 ha introducido nuevas modalidades de atención, que incluyen: Mantenimiento por mesas de partes virtuales y redes sociales.

En comparación con 2019, el número de municipios con al menos un canal de sensibilización pública aumentó en 0,2 puntos porcentuales.

#### Problema General

¿Cómo es la relación entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022?

#### Problemas específicos:

- ¿Cómo es la relación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022?
- ¿Cómo es la relación entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022?
- ¿Cómo es la relación entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022?

#### Objetivo General:

Analizar cómo es la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.

#### Objetivos específicos

- Analizar cómo es la relación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.

- Analizar cómo es la relación entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.
- Analizar es la relación entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.

#### Hipótesis General:

La relación es significativa entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.

#### Hipótesis Específicas:

- La relación es significativa entre cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.
- La relación es significativa entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.
- La relación es significativa entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco – Ancash, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO:

Sancho (2019) indica que la gestión de los servicios públicos municipales tiene como desafío incrementar y perfeccionar las prestaciones a mediante políticas de gestión que no sean un incremento incontrolado de egresos. Algunas de las recomendaciones y directrices utilizadas en la publicidad y las estrategias de control de calidad pueden utilizarse en público para desarrollar y mejorar el potencial de prestación de servicios de las autoridades públicas.

Common & Flynn & Mellon (2019) en su libro Gestión de servicios públicos rescatan que para brindar un servicio de calidad es importante la acción gerencial hacia una buena experiencia. Zodrow (2019) concluyó que el dinamismo del consumidor y la competencia resultan en una asignación eficiente de recursos para el sector público local.

Según (Maldonado, 2019) en su tesis “Modelo de servicios públicos, resolución de problemas y modernización en el municipio de Jilotepec”, concluyó que, obtuvo 54% en lo que respecta a calidad de servicio de saneamiento, en el servicio de avenidas y vías sostuvo que es empleado por traslado público, represento que el 12.8% está conforme con el servicio; en lo que respecta a asistencia pública de parque y vergeles el 7.2% aprueba el servicio.

Tuan (2022) en su investigación sobre la calidad de servicio de transporte público y estrategias de priorización de políticas en Vietnam, concluyendo que relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en la literatura del transporte es significativa.

Cruz (2022) en su investigación sobre innovación de servicios públicos para la movilización urbana sostenible concluyó que servicios públicos de transporte no motorizado tienen un gran potencial para dar forma a las

innovaciones, siguiendo las transformaciones destinadas a un paradigma de movilidad urbana sostenible.

Guillamon (2021) en su informe Transparencia y gestión eficiente en los gobiernos locales concluyo que los gobiernos que desarrollan una gestión más eficiente a los servicios públicos, son aquellos que involucran a los ciudadanos y las partes interesadas para lograr un buen gobierno. Gore (2021) concluyo que los problemas originados en el servicio medico por parte de los municipios es debido a debil capacidad administrativa local y las bajas condiciones de politicas urbanas.

Huang (2022) en su investigacion afirma que una de las limitantes de los gobiernos municipales para lograr una correcta prestacion de servicios públicos existe una barrera que lo limita, sin embargo plantea que la privatizacion seria una salida. Shahaab (2022) en su estudio sobre la eficiencia operativa y blockchain: un estudio de Companies House, Reino Unido; concluyo que la aplicación de Blockchain influye de manera positiva en la cobertura de servicios públicos.

Muczyński (2022) en su investigacion sobre un modelo organizacional sobre gestion de servicios urbanos: un estudio de caso de Polonia, concluyo que en los municipios urbanos se desarrollas soluciones organizativas en el sistema dew contratacion, satisfaciendo las condiciones, necesidades y limitaciones locales.

Zhao (2022) realizo su investigacion en China sobre la rapida urbanizacion y el nivel de suministro de servicios públicos, concluyó que el nivel de provisión de sevicios públicos se vio afectada por la rapida urbanizacion.

Tait (2022) analizo la influencia de los anuncios de servicio público en el 2020 y concluyo que perdieron oportunidades de transmitir información importante al público y de centrar la equidad en salud en la comunicación

pública. Siguiendo por el camino de China, Hassan (2022) en su investigación sobre el servicio de transporte público y un influencia en la contaminación del medio ambiente; concluyo que el servicio público de transporte y el ingreso per cápita aumentan el costo ambiental.

Salazar (2019) en su estudio mencionan que los gobiernos deben tener una buena estructura, con aspectos legales firmes para un buena administracion, con el fin de tener bases firmes democraticamente y dando su lugar a la participacion ciudadana. Tseng (2022) en su investigación realizada en Taiguan quien concluyo que mediante la implementacion del sistema SMWM y bajo las practicas 4.0 se lograría la consecución satisfactoria de un nuevo municipio inteligente y sostenible.

Hilhorst (2022) en su investigación titulada "Aumento de la eficiencia en la prestación de servicios públicos a través de la tecnología de la información en los municipios", concluye que la eficiencia en la prestación de servicios públicos municipales esta disminuyendo con una proporcion de costos de tecnologia de la informacion.

Wang (2022) investigo los factores estresantes del uso de redes sociales y el comportamiento de la ciudadanía organizacional, concluyendo las variables se ven influenciadas empíricamente de la noción de que no todos los tecnoestresores son necesariamente perjudiciales y delinear una imagen más refinada de los tecnoestresores de desafío al resaltar la importancia de distinguir entre situaciones exigentes "fuertes" y "débiles".

Lopez (2021) en su investigación concluyo que la cooperacion intermunicipal se adapta mejor a concidiones ambientales heterogeneas. Por otro lado Jaaidane (2022) en su investigación realizada en Francia sobre los gastos realizados por los municipios en lo que respecta a servicios públicos, la subvencion otorgada por el gobierno central es distinta para los municipios alineados y no alineados.

Brogniart (2022) en su investigación sobre innovación social y servicios públicos en cinco países europeos concluyendo que las diferentes relaciones históricas entre el estado, el mercado y la sociedad civil dan forma a los regímenes del estado en temas de bien social e innovación colaborativa brindando servicios de calidad.

Sánchez (2019) en su tesis aplicada en cuatro provincias españolas en un artículo sobre las impresiones de los residentes sobre los servicios públicos en las ciudades. Mediante análisis documental, encuestas y entrevistas se concluyó que la satisfacción de las personas con los servicios brindados fue muy alta, siendo determinantes la calidad de atención, el trato y la profesionalidad del equipo. NU.CEPAL-German Agency for Technical Cooperation (2020) en su investigación sobre la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en Alemania, Francia y Reino Unido en un estudio que podría ser objeto de sanciones de la Comisión Europea.

Criado (2020), en un informe gubernamental basado en análisis que investiga cuatro plataformas virtuales dedicadas al gobierno, concluyó que en los últimos 40 años, los debates teóricos sobre la gobernanza pública han transitado desde conceptos burocráticos weberianos hacia nuevos modelos de administración pública basados en nuevas herramientas de innovación tecnológica. Se ha demostrado que este nuevo concepto de gobernanza pública aplica tecnologías de redes sociales para aumentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones públicas e impactar positivamente en la prestación de servicios.

Corredor & Diaz (2020) en su estudio sobre gestión municipal concluyó que los habitantes tienen derecho a demandar al Estado el cumplimiento de sus obligaciones y la realización de obras que logren el bien común, sin embargo recalca que es un proceso de largo plazo.

Por otro lado, Logacho, S. & López, A. (2012) en su tesis titulada “Análisis comparativo del modelo de gestión con operador especializado y modelo de administración directa de la empresa municipal de agua potable y saneamiento básico del cantón Pedro Moncayo”, concluyó que la gestión directa es más efectiva y que la prestación de los servicios de agua y saneamiento requiere al menos el tipo de contrato con operadores locales, público objetivo y efectividad, indicadores y objetivos, e inversión, la administración, las obligaciones de seguimiento, las penas y sanciones serán supervisadas por quienes se organicen previa formación en esta competencia, para lo cual la supervisión por parte de la Dirección General será la autoridad final en la aplicación de los lineamientos establecidos por la Dirección General. Una junta directiva para garantizar las evaluaciones de cumplimiento.

Correa & Portella (2018) El propósito del informe sobre la percepción pública de la seguridad pública en América Latina fue identificar las características de las personas y sus familias que influyen en su probabilidad de sufrir daños. Usando el modelo Probit y la investigación desarrollada por CAF, encontraron que la educación superior, el género masculino y vivir en una casa con pocas comodidades eran factores que aumentaban la probabilidad de convertirse en víctima de un delito. Del mismo modo, otro factor es el matrimonio o la convivencia. Los niveles educativos, por otro lado, tuvieron un impacto en los delitos de fraude y extorsión, encontrando finalmente que el hurto era el delito más común en América Latina.

Ley Orgánica de Municipalidades (2003) en el artículo 32 establece que la prestación de los servicios públicos permite el control directo e indirecto en la medida en que el cumplimiento de la ley beneficie a los ciudadanos y facilite el control oportuno por parte de las autoridades locales.

Ccalloca, Chipa (2019) concluye que la Rho de Spearman se relaciona positivamente con una fuerza de asociación promedio entre la gestión urbana y la calidad de los servicios urbanos en el cantón Chivay de la provincia de Caylloma y el departamento de Arequipa de 0.400. Por otro lado, este Perales (2018) concluye que la gobernanza urbana está significativamente asociada con la calidad de los servicios públicos en los municipios, con una rho de Spearman de 0.836 y una significación de 0.00, que es menor a 0.05.

Epiquén (2021) en su estudio “Gestión Municipal y Participación Vecinal en los pobladores y representados del distrito de Chilca – Huancayo” concluyo que la gestión municipal y la participación vecinal están relacionados significativamente. Si existe una buena gestión municipal, entonces es favorable la participación ciudadana.

Cayatopa (2021) en su tesis Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca concluyo que ambas variables se relacionan con un Rho de Spearman = 0.267, sin embargo la percepción de los encuestados sobre las variables es en su mayoría baja.

Biceño (2019) en su tesis realizada en la municipalidad distrital de Chugay determinó que la gestión municipal influye directamente en la calidad del servicio público. Pilco (2018), en su trabajo de 2017 Calidad de los Servicios Públicos Básicos y Sistemas de Gestión en el Aglomerado Pilco Marca-Huanuco, concluyó que las dos variables se asociaron significativamente con 28.18%.

Álvarez (2018), el objetivo de un estudio sobre gestión comunitaria y calidad del servicio, desarrollado en la ciudad de Santa Anita, Lima, fue determinar el impacto de la gestión en la calidad del servicio. El estudio concluye que el gobierno de la ciudad tiene un impacto significativo en la calidad del servicio, representando el 56,4%.

Alvarado (2016), en su estudio sobre la calidad percibida de los servicios en la ciudad de La Perla, Callao determinó el nivel de calidad percibida de los servicios que se brindan en la ciudad de La Perla y encontró que en las encuestas realizadas, el 80% de los pobladores expresó preocupación por La Perla. Valorar la calidad de los servicios de la ciudad.

Gómez (2018) en su estudio sobre la gestión pública y la calidad del servicio en la ciudad de Los Olivos concluyó que existe una relación directa y significativa (Rho de Spearman 0.541) entre ambas variables.

Con el objetivo de esclarecer la relación entre gobernabilidad urbana y desarrollo regional, Farfán (2019) realizó un estudio sobre gobernabilidad urbana y desarrollo regional en el municipio de Nueva Requena, Ucayali, y encontró que existe una correlación entre gobernabilidad urbana y desarrollo regional, concluyó. Según la prueba estadística Rho de Spearman, la relación entre la gobernanza urbana y el desarrollo regional tiene un coeficiente de correlación de 0,830.

Melgar (2014) en su estudio sobre las organizaciones promotoras del desarrollo peruano cuyo objetivo principal fue demostrar la utilidad y el valor de la planificación estratégica como técnica organizacional y para apoyar el pensamiento estratégico, OPD sugiere que los métodos de planificación estratégica permiten los contrastes que surgen para legitimarlos en el marco conceptual creado para los planes institucionales.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

De acuerdo con lo elaborado en esta investigación se ha desarrollado bajo el modelo descriptivo, no experimental de corte transversal y de análisis correlacional.

Descriptivo, considerando que el trabajo se basó en la realidad y su correcta interpretación en hechos concretos, en proceso de implementación estratégica. Esto incluye la descripción del estudio, registro, observación e interpretación y el establecimiento de relaciones válidas entre variables.

No experimental de corte transversal, porque las variables no han sufrido ningún tipo de modificación, solo se observará tal y como se dan los hechos en un periodo de tiempo definido.

Correlación porque analiza dos variables y evalúa la concordancia estadística entre ellas sin asignar variables independientes.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable Independiente: Gestión de servicios públicos municipales

Quedena (2019) afirma: Es parte integral del gobierno central, bajo el control de los gobiernos locales y se ocupa de la administración de los servicios públicos tales como agua potable y servicios, saneamiento, mercados y centrales eléctricas, tal como se define en la constitución política del Perú. Calles, parques y jardines, seguridad pública y tráfico, y diversos servicios gubernamentales.

Variable Dependiente: Satisfacción de Necesidades Colectivas

Sánchez, (2019) afirma que la satisfacción de las necesidades colectivas viene a ser la satisfacción de aquellas necesidades que comparten un grupo de personas en común ya sea en lo económico, social, etc. Estas pueden ser: Transporte público, Agua y desagüe, Energía Eléctrica, etc.

### **3.3. Población y muestra**

- Población:

La población de esta investigación estuvo conformada por 317 moradores del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco.

- **Muestra:**

Se definió muestra como el subconjunto de unidades que se seleccionan de una población:

Fue calculada con la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Obteniendo como muestra 175 moradores del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco.

Mediante la prueba estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.921, lo que significa que el instrumento aplicado es confiable.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,921	23

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se usó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como medio o instrumento de recopilación de datos.

### **3.5. Procedimientos**

Luego de aplicar el instrumento se procedió a recaudar la base de datos en una hoja de Excel, para luego proceder con las validaciones estadísticas en el programa SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis se realizó mediante la construcción de una base de datos en una hoja del programa ofimático Excel para luego ser procesado en el programa estadístico SPSS en el cual se desarrolló las tabulaciones correspondientes mediante el uso de tablas y gráficos.

### **3.7.- Aspectos éticos**

Respecto a los aspectos éticos, todo el procesamiento de la investigación se basó en relación a la confidencialidad de los encuestados, así como la reserva de los datos para fines académicos, de la misma forma se citó correctamente las fuentes recopiladas. Finalmente el estudio correspondiente se basó en lo relacionado al Código de ética, reflejado en la resolución RCU N. ° 0340-2021-UCV (Salinas, 2018).

## IV.- RESULTADOS

### 4.1.- Resultados Descriptivos:

**Tabla N° 1.**

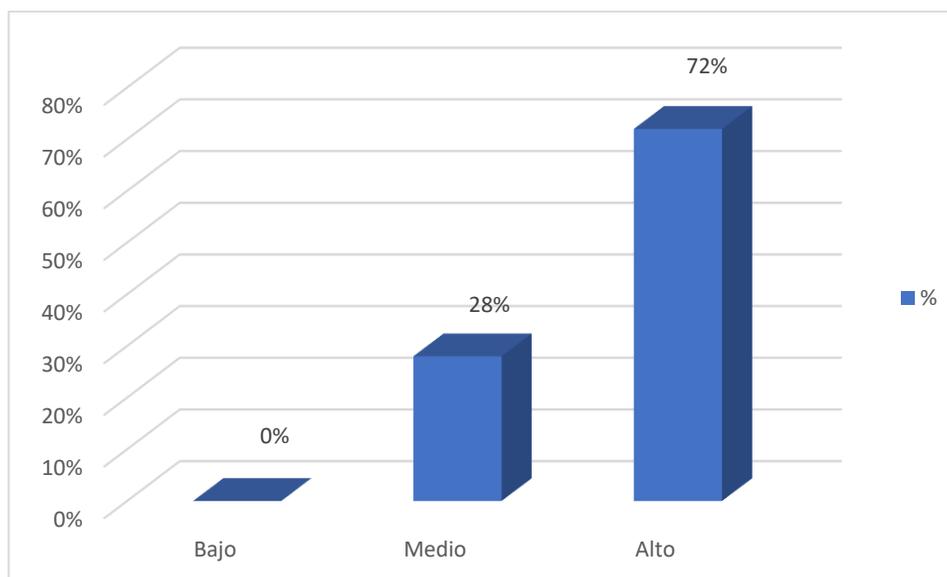
*Nivel de Gestión de servicios públicos municipales*

Gestión de servicios públicos municipales	f	%
Bajo	0	0,00%
Medio	49	28,00%
Alto	126	72,00%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Cuestionario variable 1.*

**Figura N° 1.**

*Distribución porcentual del nivel de gestión de servicios públicos municipales*



*Nota: Tabla N° 1*

En la tabla y figura N° 1 se observa que en relación a la gestión de servicios públicos municipales del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco que el 72,00% de los moradores percibieron un nivel alto, mientras que el 28,00% alcanzó un nivel medio lo que demuestra una buena gestión de servicios básicos municipales en el asentamiento humano Las Brisas.

**Tabla N° 2.**

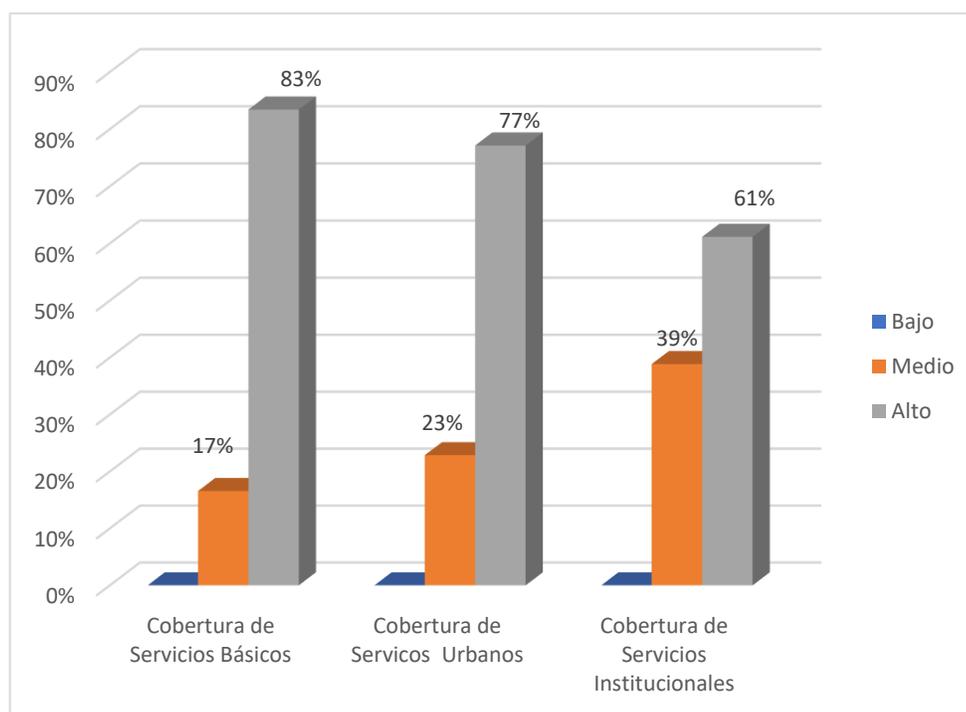
*Nivel de las dimensiones de gestión de servicios municipales*

Nivel	Cobertura de servicios básicos		Cobertura de servicios urbanos		Cobertura de servicios institucionales	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	29	17%	40	23%	68	39%
Alto	146	83%	135	77%	107	61%
TOTAL	175	100%	175	100%	175	100%

*Nota: Cuestionario Variable 1*

**Figura N° 2.**

*Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos municipales.*



Nota: Tabla N° 2

En la tabla y figura N° 2 se observa en relación a la dimensión de cobertura de servicios básicos el 83% de los moradores perciben un nivel alto; también

para la dimensión de la cobertura de servicios urbanos, el 77% la muestra indicó un nivel alto; por último, en la dimensión cobertura de servicios institucionales, el 61% de moradores percibió un nivel alto, esto indicaría que los moradores confirman que existe buen nivel respecto a las gestión de servicios públicos municipales en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco.

**Tabla N° 3.**

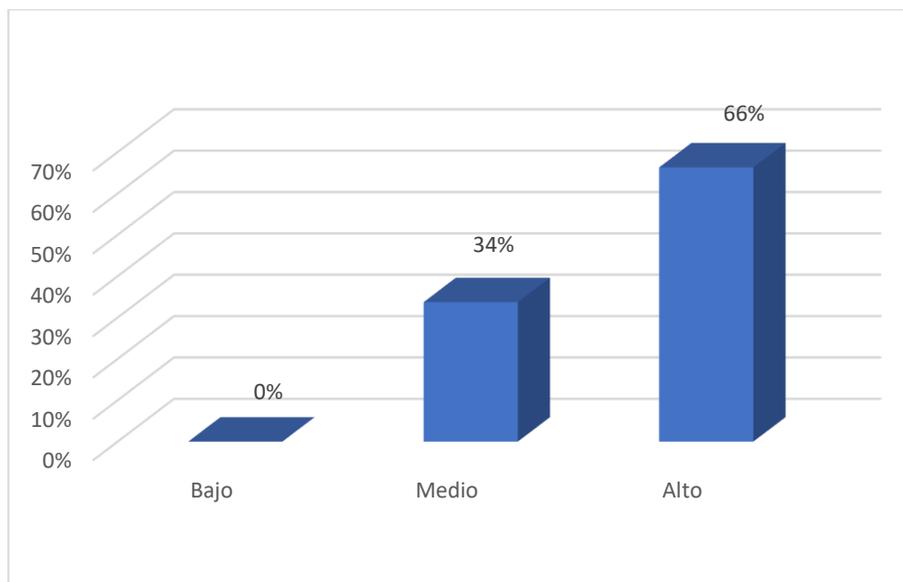
*Nivel de satisfacción de necesidades colectivas*

Satisfacción de necesidades colectivas	f	%
Bajo	0	0%
Medio	59	34%
Alto	116	66%
TOTAL	175	100%

Nota: Cuestionario variable 2

**Figura N° 3.**

*Distribución porcentual del nivel de gestión de servicios públicos municipales*



Nota: Tabla N° 3

En la tabla y figura N° 3 se observa en relación a la variable de Satisfacción de necesidades colectivas que el 66% de moradores perciben un nivel alto, mientras que el 34% indicó un nivel medio, lo cual demuestra que la mayoría de moradores del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco perciben un alto nivel de satisfacción de necesidades colectivas.

**Tabla N° 4.**

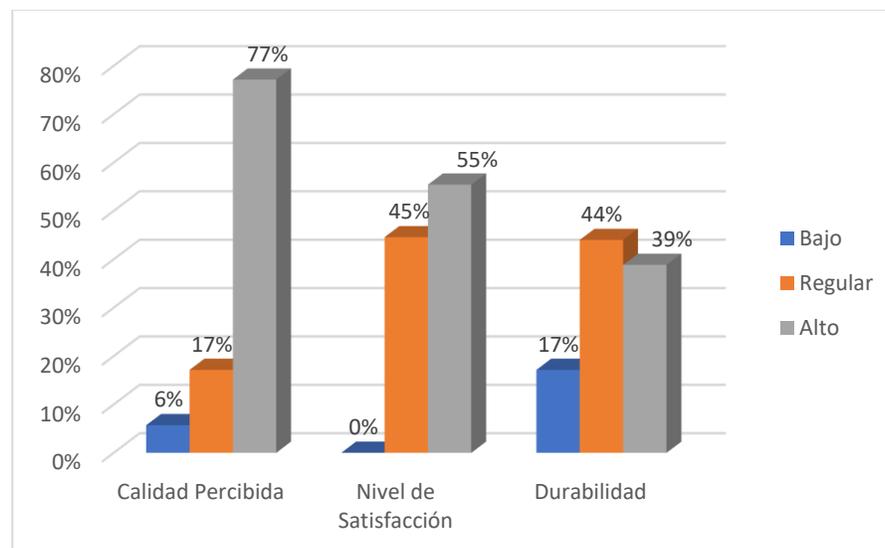
*Nivel de las dimensiones de satisfacción de necesidades colectivas*

Nivel	Calidad Percibida		Nivel de Satisfacción		Durabilidad	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	6%	0	0%	30	17%
Medio	30	17%	78	45%	77	44%
Alto	135	77%	97	55%	68	39%
TOTAL	175	100%	175	100%	175	100%

Nota: Cuestionario variable 2

**Figura N° 4.**

*Distribución porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción de necesidades colectivas.*



Nota: tabla N° 4

En la tabla y figura N° 4 se observa en relación a la dimensión de calidad percibida que el 77% de los moradores perciben un nivel alto; por otro lado, para la dimensión de nivel de satisfacción el 45% de moradores indicó percibir un nivel medio, 45% manifestó percibir un nivel alto y por último la dimensión durabilidad el 44% indicó identificar un nivel medio, 39% identifico un nivel alto, esto indicaría que los moradores distinguen niveles entre medio y alto en relación a las dimensiones de la variable satisfacción de necesidades colectivas del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Tabla N° 5**

*Tabla cruzada entre la variable gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas.*

			Satisfacción de Necesidades Colectivas		Total
			Medio	Alto	
Gestión de Servicios Públicos Municipales	Medio	f	48	0	48
		%	27,4%	0,0%	27,4%
	Alto	f	20	107	127
		%	11,4%	61,1%	72,6%
Total		f	68	107	175
		%	38,9%	61,1%	100,0%

*Nota: cuestionario de variable 1 y 2*

#### 4.2.- Análisis Inferencial:

**Tabla N°6**

*Pruebas de normalidad de las variables*

	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro - Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Variable Gestión de Servicios Públicos Municipales	0,175	175	0,000	0,889	175	0,000
Variable Satisfacción de Necesidades Colectivas	0,140	175	0,000	0,909	175	0,000

Los valores Sig de la prueba de la regla de Kolmogorov-Smirnov para ambas variables son menores a 0.05, por lo que la prueba de correlación se realiza con Rho de Spearman debido a que tienen distribuciones no paramétricas.

#### **Contrastación de Hipótesis general:**

Hi: La relación es significativa entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

Ho: La relación es significativa entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Tabla N° 7.**

*Correlación con Spearman entre la Gestión de servicios públicos y satisfacción de necesidades colectivas.*

		Satisfacción de necesidades colectivas
Gestión de servicios públicos municipales	Coefficiente de correlación	0,784**
	P. valor	0,000
	N	175

\*\* . La correlación es sig. al nivel 0,01 (bilateral).

El estadístico Rho de Spearman muestra una clara relación entre las variables gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas ( $r=0,784$ ;  $p<0,05$ ). El resultado permite aceptar la hipótesis que la relación es significativa entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Contrastación de Hipótesis específica N° 1:**

Hi: La relación es significativa entre cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

Ho: La relación no es significativa entre cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Tabla N° 8.**

*Correlación con Spearman entre la cobertura de servicios básicos y satisfacción de necesidades colectivas.*

		Satisfacción de necesidades colectivas
Cobertura de servicios básicos	Coefficiente de correlación	0,669**
	P. valor	0,000
	N	175

\*\* . La correlación es sig al nivel 0,01 (bilateral).

La evaluación Rho de Spearman arrojó los siguientes resultados: existe una asociación significativa, positiva y moderada ( $r=0,669$ ;  $p<0,05$ ) entre dimensión cobertura de servicios básicos y la variable satisfacción de necesidades colectivas; por lo tanto el análisis permite aceptar la hipótesis que indica que la relación es significativa entre cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Contrastación de Hipótesis específica N° 2:**

Hi: La relación es significativa entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

Ho: La relación no es significativa entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Tabla N° 9.**

*Correlación con Spearman entre la cobertura de servicios urbanos y satisfacción de necesidades colectivas.*

		Satisfacción de necesidades colectivas
Cobertura de servicios urbanos	Coefficiente de correlación	0,811**
	P. valor	0,000
	N	175

\*\* . La correlación es sig. al nivel 0,01 (bilateral).

La realización de la prueba de correlación de Spearman revela una relación significativa y altamente positiva ( $r = 0,811$ ;  $p < 0,05$ ) entre el la dimensión cobertura de servicios urbanos y la variable satisfacción necesidades colectivas; por lo cual se acepta la hipótesis que indica que la relación es significativa entre cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

### **Contrastación de Hipótesis específica N° 3:**

Hi: La relación es significativa entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

Ho: La relación no es significativa entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

**Tabla N° 10.**

*Correlación con Spearman entre la cobertura de servicios institucionales y satisfacción de necesidades colectivas.*

		Satisfacción de necesidades colectivas
Cobertura de servicios institucionales	Coeficiente de correlación	0,844**
	P. valor	0,000
	N	175

\*\* . La correlación es sig. al nivel 0,01 (bilateral).

Utilizando la medida Rho de Spearman se encontró una correlación positiva altamente significativa entre aspectos de cobertura de servicios institucionales y satisfacción de necesidades colectivas ( $r=0,844$ ;  $p<0,05$ ); este resultado confirma la hipótesis que indica que la relación es significativa entre cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

## V. DISCUSIÓN

Realizado el análisis estadístico de las variables Gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas en el asentamiento humano Las Brisas en el distrito de Samanco, se encontró que existe una asociación significativa, positiva y alta con un Rho de Spearman de 0,784 y un P\_valor de 0,000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la relación es significativa entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022.

Este resultado que se asemeja a Farfán (2019) quien concluyó que existe una alta correlación entre gobernabilidad municipal y desarrollo local, según la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente de correlación alcanzó 0,830. Por otro lado, Perales (2018) concluyó que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la municipalidad provincial de Ica, con un Rho de Spearman de 0,836 y una significancia de 0,00; menor a 0,05. Cabe mencionar que si bien es cierto las variables no son similares, pero son ligeramente parecidas.

Según los autores Ccalloca y Chipa (2019) en su estudio concluyeron que existe una relación positiva con baja significancia con Rho de Spearman 0,04 entre las variables gestión municipal y la calidad de los servicios municipales, resultados que difieren de esta investigación. Gómez (2018) planteó una investigación con variables similares, gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos en la cual concluyó que existe relación directa entre las dos categorías con un Rho de Spearman de 0,541.

El resultado de Gómez (2018) se asemeja al de esta investigación, pero cabe resaltar que las variables de estudio son semejantes, dado que la

variable gestión administrativa se podría considerar como gestión municipal, pues ambos términos refieren a acciones por parte de la municipalidad para lograr el desarrollo local.

En lo que respecta a la variable gestión de servicios públicos municipales se dimensionó de la siguiente manera: cobertura de servicios básicos, cobertura de servicios urbanos y cobertura de servicios institucionales.

En la tabla y figura 1 se observa que en relación a la gestión de servicios públicos municipales del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco que, el 72,00% de los moradores percibieron un nivel alto, mientras que el 28,00% alcanzó un nivel medio lo que demuestra una buena gestión de servicios básicos municipales en el asentamiento humano Las Brisas.

Los resultados de este estudio coinciden con los encontrados por Briceño (2019) quien demostró que la gestión municipal influye de manera directa en la calidad de servicio público, Briceño (2019) realizó su investigación en la municipalidad distrital de Chugay, La Libertad.

Así mismo coinciden con Álvarez (2019) quien en su investigación realizada en la municipalidad de Santa Anita, Lima, concluyó que la gestión municipal influye directamente en los servicios públicos en un 56,4%. Ambos autores evidencian la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos municipales.

Para concluir tenemos a Cayatopa (2021) quien concluyó que el 83,95% de los encuestados percibió un nivel bajo al analizar la variable gestión de servicios públicos, claramente este resultado difiere del encontrado en esta investigación.

En la tabla y figura N° 2 se observa en relación a la dimensión de cobertura de servicios básicos el 83% de los moradores perciben un nivel alto; también para la dimensión de la cobertura de servicios urbanos, el

77% la muestra indicó un nivel alto; por último, en la dimensión cobertura de servicios institucionales, el 61% de moradores percibió un nivel alto, esto indicaría que los moradores confirman que existe buen nivel respecto a las gestión de servicios públicos municipales en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco. Por otro lado, al ejecutar la prueba de correlación de Spearman se encontró que existe una asociación significativa, positiva y moderada ( $r=0,669$ ;  $p<0,05$ ) entre dimensión cobertura de servicios básicos y la variable satisfacción de necesidades colectivas.

Según los autores Corredor & Díaz (2020) que en su estudio sobre la gestión municipal concluyeron que los encuestados percibieron un nivel regular sobre los servicios básicos y servicios urbanos, pero un nivel bajo en servicios institucionales. Resultado que en parte difiere en los resultados de esta investigación.

Los resultados de la cobertura de servicios básicos fueron que el 83% perciben un nivel alto, 17% un nivel medio y 0% un nivel bajo. Este resultado significa que la cobertura de servicios básicos está siendo idónea. Pillco (2018) concluyo que el nivel de calidad de servicios de limpieza publica en su mayoría es regular con un 56,6%, 16,1% excelente y 9,9% es malo. Por tal motivo los resultados son en parte parecidas.

En lo que se refiere a cobertura de servicios urbanos el 77% percibió un nivel alto, 23% un nivel medio, esos resultados difieren con Pillco (2018) quien concluyo que en temas de seguridad ciudadana y serenazgo el 42,4% considero un nivel regular, 24,6% manifestó nivel bueno y 22,4% manifestó un nivel malo. Al ejecutar la prueba de correlación de Spearman se encontró que existe una asociación significativa, positiva y alta ( $r=0,811$ ;  $p<0,05$ ) entre dimensión cobertura de servicios urbanos y

la variable satisfacción de necesidades colectivas. Comparado a esta investigación los resultados con coinciden.

En la tabla y figura N° 3 se observa en relación a la variable de Satisfacción de necesidades colectivas que el 66% de moradores perciben un nivel alto, mientras que el 34% indicó un nivel medio, lo cual demuestra que la mayoría de moradores del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco perciben un alto nivel de satisfacción de necesidades colectivas. Este resultado coincide con los encontrados por Briceño (2019) quien demostró que la gestión municipal influye de manera directa en la calidad de servicio público.

## VI. CONCLUSIONES

- La relación entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas en el asentamiento humano Las Brisas en el distrito de Samanco 2022; es significativa, positiva y alta con un Rho de 0,784 y un nivel de significancia menor que 0,05, por lo tanto se confirma la hipótesis general.
- La relación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022 tiene una asociación significativa, positiva y moderada con un Rho de Spearman de 0.669 y un nivel de significancia menos que 0.05, con este resultado se confirma la hipótesis específica 1.
- La relación entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022 tiene una asociación significativa, positiva y alta con un Rho de Spearman de 0.811 y un nivel de significancia menos que 0.05, este resultado permite confirmar la hipótesis específica 2.
- La relación entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco 2022 tiene una asociación significativa, positiva y alta con un Rho de Spearman de 0.844 y un nivel de significancia menos que 0.05, con este resultado confirmamos la hipótesis específica 3.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la municipalidad mejorar la gestión de servicios públicos municipales en el asentamiento humano, dado que aproximadamente el 30% de los encuestados percibieron un nivel medio en lo que respecta a la gestión de servicios públicos municipales, de tal modo que se pueda satisfacer las necesidades colectivas del mencionado asentamiento humano.
- Se recomienda implementar no solo estrategias de mejoramiento y cobertura de servicios públicos municipales sino también la implementación de estrategias de sensibilización ciudadana para mejorar la calidad de vida de los moradores y del distrito en conjunto.
- Se recomienda a la municipalidad contratar personal idóneo para los puestos de trabajo con el fin de que puedan desarrollar las actividades de manera eficiente y eficaz, pero sobre todo que permita aportar con su experiencia y de ese modo mejorar la gestión municipal.
- Se recomienda a la municipalidad la implementación de tecnologías de la información para mejorar los servicios institucionales como apps que permitan que el ciudadano realice sus trámites y consultas desde su casa sin necesidad de apersonarse a la municipalidad, para dinamizar la gestión de los servicios públicos municipales.

## REFERENCIAS

- Aguilera, Q. (1998). *Enfoque gerencial de la municipalidad*. (P. Edición, Ed.) Lima, Perú: Editorial San Marcos. Recuperado el 17 de setiembre de 2022, de [http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=69653&query\\_desc=an%3A37370](http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=69653&query_desc=an%3A37370)
- Akoluk, D. (2022). Ensuring multidimensional equality in public service. *Socio-Economic Planning Sciences*, 80. doi:<https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101176>
- Alvarado. (2016). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*. Lima. Recuperado el 23 de octubre de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4624>
- Alvarez. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. Lima. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19489>
- Barometer, E. T. (2021). *ANNUAL EDELMAN TRUST BAROMETER*. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de <https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2021-03/2021>
- Brogniart, C. M. (Septiembre de 2022). Social innovation and public service: A literature review of multi-actor collaborative approaches in five European countries. *Technological Forecasting and Social Change*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121826>
- Camargo A. C, y Magnoni A. F. (2020). Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria Brasileña. *safiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 201. Recuperado el 23 de setiembre de 2022, de <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.786>
- Carlos, S. (2019). *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales*. Madrid. Recuperado el 25 de octubre de 2022
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado el 27 de setiembre de 2022, de

- [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Correa, P. (2018). *Percepción de seguridad en América Latina*. Cali: Universidad ICESI. Recuperado el 25 de octubre de 2022
- Criado. (2020). *Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública*. Revista de Estudios Políticos. Recuperado el 25 de octubre de 2022
- Cruz, S. S. (2022). Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility. *Journal of Urban Management*, 11, 108 - 122. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.10.003>
- D, S. (1999). *Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad*. Recuperado el 23 de setiembre de 2022, de Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad.: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=77864>
- E.Tait, M. (2022). Serving the public? A content analysis of COVID-19 public service announcements airing from March – December of 2020 in the U.S. *Preventive Medicine Reports*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2022.101971>
- Epiquén, A. C. (2021). *Gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados en el distrito de Chilca - Huancayo*. Pucallpa: Cultura Viva Amazónica. Recuperado el 15 de Noviembre de 2022, de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/115/104>
- Farfan. (2019). *La gestión municipal y el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, Provincia Coronel Portillo - Ucayali 2018*. Lima. Recuperado el 25 de octubre de 2022
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021). *Avances en agua potable, saneamiento e higiene en los hogares, 2000-2017*. Ginebra. Recuperado el 22 de octubre de 2022, de <https://data.unicef.org/resources/progress-on-household-drinking-water-sanitation-and-hygiene-2000-2020/>

- García, M. Y. (2020). *La cultura tributaria municipal diagnóstico en la parroquia El Valle del Municipio Bolivariano del distrito Capital*. Santa Clara: Martha Abreu de las Villas. Recuperado el 16 de Noviembre de 2022, de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/2007/ccdg2.htm>
- Gore, R. (2021). Ensuring the ordinary: Politics and public service in municipal primary care in India. *Social Science & Medicine*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114124>
- Guillamon, M. D. (2021). Transparency and efficient management in local governments. *Cities*, 98. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103234>
- Ha, L. T. (2022). Effects of digital public services on trades in green goods: Does institutional quality matter? *Journal of Innovation & Knowledge*, 7, 100 - 106. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100168>
- Hassan, S. T. (01 de Enero de 2022). Is public service transportation increase environmental contamination in China? The role of nuclear energy consumption and technological change. *Energy*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.energy.2021.121890>
- Hilhorst, C. (Octubre de 2022). Efficiency gains in public service delivery through information technology in municipalities. *Government Information Quarterly*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101724>
- Huang, W. (2022). Public service provision with a limited budget: Service design, privatization and subsidies. *Computers & Industrial Engineering*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.108374>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (abril de 2021). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado el 23 de setiembre de 2022, de Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2021: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3339620/Per%C3%BA%3A%20Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n%20Municipal%2021.pdf?v=1656686785>
- Issac, C. C. (2019). *Valoración ciudadana sobre gestión municipal andina y calidad de servicios municipales en el distrito de Chivay provincia de*

- Caylloma, región Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Chivay. Recuperado el 24 de Octubre de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10704/SOccccai.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaaidane, T. (2022). The effects of inter-municipal cooperation and central grant allocation on the size of the French local public sector. *European Journal of Political Economy*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2022.102271>
- Lopez, G. P. (2021). Modelling environmental constraints on the efficiency of management forms for public service delivery. *Waste Management*, 443 - 453. doi:<https://doi.org/10.1016/j.wasman.2021.03.007>
- Maribel, G. P. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. Lima. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%c3%b3mez\\_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, L. D. (2019). *Análisis comparativo del modelo de gestión con operador especializado y modelo de administración directa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Saneamiento Básico del cantón Pedro Moncayo*. Ecuador. Recuperado el 23 de setiembre de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/203/1/T-UCE-0005-47.pdf>
- Mellon, R. C. (2019). *Managing Public Services* (Vol. 4). Butterworth-Heinemann 1992. Recuperado el 19 de Octubre de 2022, de <https://www.elsevier.com/books/managing-public-services/common/978-0-7506-0452-9>
- Muczyński, A. (2022). Organizational model of municipal housing stock management in the contracting system—A case study of Poland. *Land Use Policy*, 115, 106 - 112. doi:<https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2022.106049>

- Negash, A. (2022). Maternal satisfaction with basic emergency obstetric and new born care services and associated factors among mothers visiting public health facilities in Gedeo zone, Southern Ethiopia, 2020: A cross sectional study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 18, 100 - 106. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100514>
- NU. CEPAL-German Agency for Technical Cooperation. (2020). *Servicios de agua potable y alcantarillado: lecciones de las experiencias de Alemania, Francia e Inglaterra*. Recuperado el 12 de Octubre de 2022, de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3789>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2021). *Progress on household drinking water, sanitation and hygiene 2000 – 2020*. Ginebra. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de <https://data.unicef.org/resources/progress-on-household-drinking-water-sanitation-and-hygiene-2000-2020/>
- Perales Hidalgo, M. L. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Ica, Ica. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales\\_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Renee, P. O. (2018). *Sistema de gestion y la calidad de servicios publicos basicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca - Huanuco 2017*. Huanuco. Recuperado el 14 de Octubre de 2022, de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4255/TAD00624P57.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, R. M. (2019). *Retos de la gestión municipal: Entre la autonomía y la gestión*. Recuperado el 21 de Octubre de 2022, de <https://www.uv.mx/iic/files/2020/01/Num10-Art01.pdf>
- Saldanha, D. M. (2022). Transparency and accountability in digital public services: Learning from the Brazilian cases. *Government Information Quarterly*, 183 - 189. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101680>

- Shahaab, A. (16 de Septiembre de 2022). Public service operational efficiency and blockchain – A case study of Companies House, UK. *Government Information Quarterly*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101759>
- StijnWouters. (09 de Noviembre de 2022). Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery in inter-organizational collaboration networks. *Government Information Quarterly*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101779>
- Transnational Institute. (2021). *EL FUTURO ES PÚBLICO: HACIA LA PROPIEDAD DEMOCRÁTICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS*. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de [https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/e05d6800-51ee-44d1-9fa9-dd19d8662047\\_Executive\\_summary\\_the\\_future\\_is\\_public\\_ES.pdf](https://pop-umbrella.s3.amazonaws.com/uploads/e05d6800-51ee-44d1-9fa9-dd19d8662047_Executive_summary_the_future_is_public_ES.pdf)
- Tseng, T.-D. B. (2022). Municipal solid waste management technological barriers: A hierarchical structure approach in Taiwan. *Resources, Conservation and Recycling*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2022.106842>
- Tuan, V. A. (2022). Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 166. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- Viejo, M. (24 de setiembre de 2022). Almeida defiende la limpieza de las calles de Madrid: “La ciudad está mucho más limpia que hace cuatro años”. *El País*, pág. 3. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de <https://elpais.com/espana/madrid/2022-10-25/almeida-defiende-la-limpieza-de-las-calles-de-madrid-la-ciudad-esta-mucho-mas-limpia-que-hace-cuatro-anos.html>
- Wang, F. (Octubre de 2022). Challenge stressors from using social media for work and change-oriented organizational citizenship behavior: Effects of public service motivation and job involvement. *Government Information Quarterly*, 142 - 149. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101741>

- William, C. G. (2021). *Gestión municipal y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pomalca*. Pomalca. Recuperado el 23 de Octubre de 2022
- Yalene, B. V. (2019). *Gestión municipal y calidad del servicio publico en la municipalidad distrital de Chugay*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2022, de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega\\_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zhao, Z. (2022). The Impact of Urbanization on the Delivery of Public Service–Related SDGs in China. *Sustainable Cities and Society*, 80. doi:<https://doi.org/10.1016/j.scs.2022.103776>
- Zodrow, G. R. (2019). *Local Provision of Public Services*. Academic Press 1983. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <https://www.elsevier.com/books/local-provision-of-public-services/zodrow/978-0-12-781820-7>

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<b>Problema General</b> ¿Cómo es la relación entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022?	<b>Objetivo general</b> Analizar cómo es la relación entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	<b>Hipótesis general</b> La relación es significativa entre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	Variable 1 (VI) Gestión de servicios públicos municipales  Cobertura de Servicios Básicos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua Potable</li> <li>• Suministro de Electricidad</li> <li>• Desagüe y Alcantarillado</li> <li>• Educación</li> </ul>	<b>*Enfoque</b> Cuantitativo  <b>*Alcance</b> Descriptivo  <b>*Diseño</b> No experimental Corte Transversal
<b>Problema específico 1</b> <b>PE1:</b> ¿Cómo es la relación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022?	<b>Objetivo específico 1</b> <b>OE1:</b> Analizar cómo es la relación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	<b>Hipótesis específica 1</b> <b>HE1:</b> La relación es significativa entre cobertura de servicios básicos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	Cobertura de Servicios Urbanos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recojo de Residuos Sólidos</li> <li>• Limpieza Pública</li> <li>• Parques y Jardines</li> <li>• Seguridad Ciudadana</li> <li>• Pistas y Veredas</li> <li>• Alumbrado Público</li> </ul>	<b>*Población</b> 317 Moradores del asentamiento humano Las Brisas.
<b>Problema específico 2</b> <b>PE2:</b> ¿Cómo es la relación entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022?	<b>Objetivo específico 2</b> <b>OE2</b> Analizar cómo es la relación entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	<b>Hipótesis específica 2</b> <b>HE2:</b> La relación es significativa entre la cobertura de servicios urbanos y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	Cobertura de Servicios Institucionales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanguardia con la tecnología</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Confianza</li> </ul>	<b>*Muestra Probabilística</b> 175 moradores del asentamiento humano Las Brisas.
<b>Problema específico3</b> <b>PE3:</b> ¿Cómo es la relación entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022?	<b>Objetivo específico 3</b> <b>OE3:</b> Analizar es la relación entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	<b>Hipótesis específica 3</b> <b>HE3:</b> La relación es significativa entre la cobertura de servicios institucionales y la satisfacción de necesidades colectivas del Asentamiento Humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash 2022.	Variable 2 (VD) Satisfacción de necesidades colectivas  - Calidad de Servicio - Nivel de Satisfacción - Durabilidad	<b>*Técnicas</b> Encuesta  <b>*Instrumentos</b> Cuestionario

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Gestión de servicios públicos municipales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Cobertura de servicios básicos	Agua potable	1 - 4		
	Suministro de electricidad Desagüe y alcantarillado			
Cobertura de servicios urbanos	Salud	5 - 13		
	Recojo de Residuos sólidos			
	Limpieza Pública			
	Parques y Jardines			
	Seguridad Ciudadana			
	Pistas y veredas			
	Alumbrado Público			
	Transporte Público			
Cobertura de servicios institucionales	Cementerios	14 -16		
	Mercados			
	Tecnologías de información			
	Recursos Humanos			
	Confianza			

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Satisfacción de Necesidades Colectivas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Calidad de servicio	Calidad de servicios Básicos Calidad de servicios Urbanos Calidad de servicios Institucionales	(17 – 19)		
Satisfacción de necesidades colectivas	Nivel de Satisfacción de servicios Básicos Nivel de Satisfacción de servicios Urbanos Nivel de Satisfacción de servicios Institucionales	(20 – 22)	Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Neutro (3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1)	Bajo (7-16) Medio (17-26) Alto (27-35)
Durabilidad	Tiempo de Vida	23		

Fuente: Elaboración propia.

## VALIDACION DE EXPERTOS:

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS BASICOS</b>								
1	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de agua potable en el asentamiento humano?	x		x		x		
2	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de suministro de electricidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
3	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de desagüe y alcantarillado en el asentamiento humano?	x		x		x		
4	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de salud que brinda la municipalidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS URBANOS</b>								
5	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de recojo de residuos sólidos en el asentamiento humano?	x		x		x		
6	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de limpieza pública en el asentamiento humano?	x		x		x		
7	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de mantenimiento de parques y jardines en el asentamiento humano?	x		x		x		
8	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de seguridad ciudadana en el asentamiento humano?	x		x		x		
9	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de pistas y veredas en el asentamiento humano?	x		x		x		
10	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de alumbrado público en el asentamiento humano?	x		x		x		
11	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de cementerios que brinda la municipalidad?	x		x		x		
12	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de transporte público que brinda la municipalidad?	x		x		x		
13	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de mercados que brinda la municipalidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>								
14	¿Qué tan satisfecho esta con la tecnología de información que usa la municipalidad?	x		x		x		
15	¿Qué tan satisfecho esta con el capital humano que tiene la municipalidad?	x		x		x		
16	¿Qué tan confiable es la gestión de la municipalidad?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Alegría Varona Gonzalo Ricardo    **DNI: 06513752**

**Especialidad del validador:** **Metodólogo | Docente Universitario | Doctor en Economía y Magister en Gestión y Políticas Públicas**

**19 de diciembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA**  
**DNI 06513752**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE NECESIDADES COLECTIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios básicos brindados por la municipalidad?	x		x		x		
18	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios urbanos brindados por la municipalidad?	x		x		x		
19	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios institucionales brindados por la municipalidad?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCION DE NECESIDADES COLECTIVAS</b>							
20	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios básicos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
21	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios urbanos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios institucionales brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: DURABILIDAD</b>							
23	¿Qué tan satisfecho esta con la durabilidad de los servicios brindados por la municipalidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alegría Varona Gonzalo Ricardo   DNI: 06513752

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario | Doctor en Economía y Magíster en Gestión y Políticas Públicas

19 de diciembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA  
DNI 06513752

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS BASICOS</b>								
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de agua potable en el asentamiento humano?	x		x		x		
2	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de suministro de electricidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
3	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de desagüe y alcantarillado en el asentamiento humano?	x		x		x		
4	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de salud que brinda la municipalidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS URBANOS</b>								
5	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de recojo de residuos sólidos en el asentamiento humano?	x		x		x		
6	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de limpieza pública en el asentamiento humano?	x		x		x		
7	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de mantenimiento de parques y jardines en el asentamiento humano?	x		x		x		
8	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de seguridad ciudadana en el asentamiento humano?	x		x		x		
9	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de pistas y veredas en el asentamiento humano?	x		x		x		
10	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de alumbrado público en el asentamiento humano?	x		x		x		
11	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de cementerios que brinda la municipalidad?	x		x		x		
12	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de transporte público que brinda la municipalidad?	x		x		x		
13	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de mercados que brinda la municipalidad?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>								
14	¿Qué tan satisfecho está con la tecnología de información que usa la municipalidad?	x		x		x		
15	¿Qué tan satisfecho está con el capital humano que tiene la municipalidad?	x		x		x		
16	¿Qué tan confiable es la gestión de la municipalidad?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** sí

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [x]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Lupe Esther Graus Cortez      **DNI:** 07539368

**Especialidad del validador:** Metodóloga | Docente Universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de diciembre del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lupe Esther Graus Cortez', with a small dot at the end.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE NECESIDADES COLECTIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios básicos brindados por la municipalidad?	x		x		x		
18	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios urbanos brindados por la municipalidad?	x		x		x		
19	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios institucionales brindados por la municipalidad?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCION DE NECESIDADES COLECTIVAS</b>							
20	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios básicos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
21	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios urbanos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios institucionales brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: DURABILIDAD</b>							
23	¿Qué tan satisfecho esta con la durabilidad de los servicios brindados por la municipalidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [x]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Lupe Esther Graus Cortez      **DNI:** 07539368

**Especialidad del validador:** Metodóloga | Docente Universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de diciembre del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS PÚBLICOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS BASICOS</b>								
1	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de agua potable en el asentamiento humano?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de suministro de electricidad en el asentamiento humano?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de desagüe y alcantarillado en el asentamiento humano?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de salud que brinda la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS URBANOS</b>								
5	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de recojo de residuos sólidos en el asentamiento humano?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de limpieza pública en el asentamiento humano?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de mantenimiento de parques y jardines en el asentamiento humano?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de seguridad ciudadana en el asentamiento humano?	X		X		X		
9	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de pistas y veredas en el asentamiento humano?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de alumbrado público en el asentamiento humano?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de cementerios que brinda la municipalidad?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de transporte público que brinda la municipalidad?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de mercados que brinda la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: COBERTURA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>								
14	¿Qué tan satisfecho esta con la tecnología de información que usa la municipalidad?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho esta con el capital humano que tiene la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Qué tan confiable es la gestión de la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz    **DNI: 40081695**

**Especialidad del validador:** Metodólogo | Docente Universitario

**19 de diciembre del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE NECESIDADES COLECTIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA</b>							
17	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios básicos brindados por la municipalidad?	x		x		x		
18	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios urbanos brindados por la municipalidad?	x		x		x		
19	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios institucionales brindados por la municipalidad?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCION DE NECESIDADES COLECTIVAS</b>							
20	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios básicos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
21	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios urbanos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
22	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios institucionales brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: DURABILIDAD</b>							
23	¿Qué tan satisfecho esta con la durabilidad de los servicios brindados por la municipalidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz    DNI: 40081695

Especialidad del validador: Metodólogo | Docente Universitario

19 de diciembre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Estimado/a ciudadano/a, la presente encuesta tiene el propósito de recabar información sobre la gestión de servicios públicos municipales y la satisfacción de necesidades colectivas. Debido a ello le solicito su apoyo en contestar el cuestionario. Responda con sinceridad, no hay respuestas correctas o incorrectas. La información que proporcione es anónima y servirá de base para la elaboración de una tesis de maestría, con fines estrictamente académicos. De antemano agradezco su colaboración.

**Instrucciones:** marque con claridad en los recuadros con una (X) sobre la opción que refleja más su opinión personal.

**A. GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

N°	Preguntas	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de agua potable en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
2	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de suministro de electricidad en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
3	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de desagüe y alcantarillado en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
4	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de salud que brinda la municipalidad?	1	2	3	4	5
5	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de recojo de residuos sólidos en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5

6	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de limpieza pública en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
7	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de mantenimiento de parques y jardines en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
8	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de seguridad ciudadana en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
9	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de pistas y veredas en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
10	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de alumbrado público en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
11	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de cementerios que brinda la municipalidad?	1	2	3	4	5
12	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de transporte público que brinda la municipalidad?	1	2	3	4	5
13	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de mercados que brinda la municipalidad?	1	2	3	4	5
14	¿Qué tan satisfecho esta con la tecnología de información que usa la municipalidad?	1	2	3	4	5
15	¿Qué tan satisfecho esta con el capital humano que tiene la municipalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Qué tan confiable es la gestión de la municipalidad?	1	2	3	4	5

## B. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES COLECTIVAS

N°	Preguntas	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios básicos brindados por la municipalidad?	1	2	3	4	5
2	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios urbanos brindados por la municipalidad?	1	2	3	4	5
3	¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los servicios institucionales brindados por la municipalidad?	1	2	3	4	5
4	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios básicos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
5	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios urbanos brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
6	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios institucionales brindados por la municipalidad en el asentamiento humano?	1	2	3	4	5
7	¿Qué tan satisfecho esta con la durabilidad de los servicios brindados por la municipalidad?	1	2	3	4	5

Señor  
**ARTURO MOLINA HARO**  
Alcalde  
Municipalidad Distrital de Samanco  
Samanco, Santa  
Presente.-

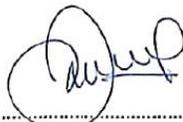


Yo, Juan Carlos Solon Dulce, identificado con DNI: N° 74295410, Código de alumno N° 7002645470, con domicilio en Avenida Universitaria 01 – 39 Urbanización Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando la maestría en GESTIÓN PÚBLICA, en la Universidad César Vallejo, Filial Callao, solicito a su digna persona facilitarme el acceso a fin de que pueda obtener toda la información que necesito para llevar a cabo mi investigación, el mismo que lleva como título: *“Gestión de Servicios Públicos Municipales y Satisfacción de Necesidades Colectivas del asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco, Ancash 2022”*, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Por lo expuesto: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 07 de noviembre del 2022



Juan Carlos Solon Dulce  
Código alumno: 7002645470

Visto bueno:



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA  
DNI 06513752

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – CAMPUS CALLAO | DOCENTE DE POSGRADO Y ASESOR DE TESIS



MUNICIPALIDAD DE  
**SAMANCO**

« Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de  
Independencia »

Samanco, 18 de noviembre del 2022

**CARTA N° 063-2022-GM-MDS**

**SEÑOR:**  
**JUAN CARLOS SOLON DULCE**  
Alumno de la Maestría del Gestión Pública

**ASUNTO : Autorización para Realizar Investigación**  
**REFERENCIA : EXP. 2556-2022-MDS (CARTA S/N)**

Me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Samanco, y a la vez en atención al Expediente Administrativo N° 2556-2022-MDS (Carta S/N), de fecha 16 de noviembre del 2022, emitida por el maestrante Juan Carlos Solón Dulce, alumno de la "Maestría en Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejo, asimismo solicita autorización para el desarrollo de su tesis " Gestión de Servicios Públicos Municipales y Satisfacción de Necesidades Colectivas del asentamiento humano las Brisas del distrito de Samanco, Ancash 2022".

Que, mediante la presente se **AUTORIZA** al maestrante Juan Carlos Solon Dulce, desarrollar su tesis "Gestión de Servicios Públicos Municipales y Satisfacción de Necesidades Colectivas del asentamiento humano las Brisas del distrito de Samanco, Ancash 2022", brindándole las facilidades de acceso a la información para el desarrollo de la misma.

Sin otro particular, me despido de Usted, reiterando las muestras de mi especial consideración

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SAMANCO  
**ABOG. KEVIN OBESO JULCA**  
GERENTE MUNICIPAL - MDS

C.c.  
Archivo

GERENCIA

Jr. Ricardo Palma S/N – C.P. Samanco  
munidistralsamanco2019@gmail.com  
Tel. 043 462091



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALEGRIA VARONA GONZALO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de servicios públicos municipales y satisfacción de necesidades colectivas en el asentamiento humano Las Brisas del distrito de Samanco - Ancash, 2022.", cuyo autor es SOLON DULCE JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALEGRIA VARONA GONZALO <b>DNI:</b> 06513752 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5033-9086	Firmado electrónicamente por: GALEGRIAV el 26- 01-2023 14:35:06

Código documento Trilce: TRI - 0528617