



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Cobertura de servicios básicos y satisfacción del usuario en una
municipalidad provincial de Ancash, 2022**

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

AUTORA:

Vasquez Castañeda, Azucena Margarita (orcid.org/0000-0001-7612-178X)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (orcid.org/0000-0002-5241-6003)

CO - ASESOR:

Mg. Mendiburu Mendocilla, Armando Alfonso (orcid.org/0000-0001-8246-9053)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A José Vasquez y Margarita Castañeda, mis padres, quienes me fortalecieron con su amor y apoyo para continuar mis estudios de posgrado.

A Cielo y Josué, mis hermanos, mis dos grandes motivaciones para seguir avanzando profesionalmente.

Azucena Margarita.

Agradecimiento

Al Dr. Horna Clavo Edilberto mi asesor y al Mg. Armando Alfonso Mendiburu Mendocilla por todo el aporte y la paciencia tenida.

A los revisores de los instrumentos de medida aplicados en la presente investigación: Dr. Oscar Robles, Dr. Jorge Neciosup, y al Mg. Martin Castro, por su tiempo y sus sabios aportes para la mejora de los cuestionarios.

Especialmente, al Mg. Roberto Fiestas, profesional en estadística, quien me guió en la elaboración del presente estudio.

Todos excelentes profesionales.

A los usuarios de una municipalidad provincial de Ancash por su colaboración en la presente investigación.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Características de los usuarios de una municipalidad de Ancash</i>	19
Tabla 2	<i>Juicio de expertos</i>	21
Tabla 3	<i>Confiabilidad de los instrumentos de medida</i>	22
Tabla 4	<i>Nivel de la cobertura de servicios básicos</i>	24
Tabla 5	<i>Nivel de la satisfacción del usuario</i>	26
Tabla 6	<i>Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables y dimensiones</i>	28
Tabla 7	<i>Correlación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 8	<i>Correlación entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de satisfacción del usuario</i>	30
Tabla 9	<i>Correlación entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de satisfacción del usuario</i>	31
Tabla 10	<i>Correlación entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de satisfacción del usuario</i>	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema correlacional</i>	17
Figura 2 <i>Nivel de la Cobertura de Servicios Básicos</i>	24
Figura 3 <i>Nivel de la Satisfacción del usuario</i>	26

Resumen

El estudio tuvo como objetivo identificar la correlación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Ancash, 2022. El enfoque metodológico empleado fue de tipo básica, de método cuantitativo, y el diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 250 usuarios. Para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y mediante la aplicación de los instrumentos: Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básico, y el Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario, y mediante la herramienta de Google Forms y la aplicación de los cuestionarios cara a cara se recogieron los datos, los cuales fueron analizados mediante estadísticos descriptivos básicos y correlacionales mostrados mediante tablas de frecuencias, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. En los resultados, se afirma que existe correlación directa moderada y altamente significativa ($\rho=0.616$; $p\text{-valor} < .01$) entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario. El nivel de la cobertura de los servicios básicos percibido por la mayoría de los usuarios (36%) es deficiente. El nivel de satisfacción del usuario percibido por la mayoría de los encuestados (39.2%) es regular. Se concluye que, a mayor puntaje en la cobertura de servicios básicos, mayor puntaje en la satisfacción del usuario, o menor puntaje en la cobertura de los servicios básicos, menor puntaje en la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

Palabras clave: cobertura, servicios básicos, satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of the study was to identify the correlation between the coverage of basic services and user satisfaction in a provincial municipality of Ancash, 2022. The methodological approach used was of a basic type, of a quantitative method, and the non-experimental, descriptive correlational design of cross-section. The sample consisted of 250 users. For the data collection, the survey technique was used, and through the application of the instruments: Questionnaire on Basic Service Coverage, and the Questionnaire on User Satisfaction, and through the Google forms tool and the application of face questionnaires. The data was collected face to face, which was analyzed using basic descriptive and correlational statistics shown using frequency tables, contingency tables and the non-parametric Spearman's Rho test. In the results, it is stated that there is a moderate and highly significant direct correlation ($\rho=.616$; $p\text{-value} < .01$) between the coverage of basic services and user satisfaction. The level of coverage of basic services perceived by the majority of users (36%) is deficient. The level of user satisfaction perceived by the majority of respondents (39.2%) is regular. It is concluded that the higher the score in the coverage of basic services, the higher the score in user satisfaction, or the lower the score in the coverage of basic services, the lower the score in user satisfaction of a provincial municipality of Ancash, 2022.

Keywords: coverage, basic services, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios básicos han sido discutidos como un enfoque potencialmente competitivo en el bienestar sostenible del ser humano con el fin de satisfacer las necesidades dentro de contextos institucionales en los que se operan en base a la toma de decisiones (Büchs, 2021). La Satisfacción del Usuario (SU) es fundamental en las gestiones de calidad y en el éxito de toda organización (Desmal et al., 2022). En este sentido, es una tarea importante evaluar los servicios básicos con la finalidad de direccionar labores que inciden de manera adecuada los servicios que ofrecen los gobiernos (Menezes et al., 2022). Puesto que, para la Unión Europea, los servicios públicos son una parte crucial para el funcionamiento de economías estables y la mejora de las políticas públicas, puesto que garantizan la infraestructura y la satisfacción de las necesidades que la sociedad requiere (Halásková et al., 2020).

En China, las condiciones de los servicios básicos son cruciales para la producción social del futuro, no obstante, sólo el 20% de los ciudadanos se sienten muy satisfechos con los servicios (Ying & Xiang, 2022). Asimismo, los países de los Balcanes Occidentales no cuentan con un sistema suficientemente desarrollado para controlar la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos, mucho menos han desarrollado procedimientos que les permita optimizar la calidad del servicio básico que requieren y la satisfacción ciudadana (Šašić et al., 2021). En Indonesia, no cuenta con el apoyo de instalaciones e infraestructura adecuadas a pesar de contar con los suficientes recursos para una adecuada ejecución de los servicios básicos (Lalang et al., 2021). Sintiéndose insatisfechos sobre los servicios públicos, los usuarios turcos con un buen nivel educativo e interés político (Çınar et al., 2019).

En América Latina y el Caribe, según Cepal (2022), aproximadamente 16 millones de ciudadanos aún no cuentan con electricidad, más de 74 millones no cuentan con tecnología doméstica, exacerbando a altos niveles de pobreza en tiempo de post pandemia por Covid-19; además, más del 30% de pobladores bolivianos, chilenos, salvadoreños, hondureños, guatemaltecos y nicaragüenses aún residen en viviendas precarias sin electricidad; por otro lado, 2.5 de 10 ciudadanos poseen

dificultades para acceder al servicio de agua potable; aún más grave, 7 de cada 10 no tienen acceso a saneamiento. En tanto, el Banco Interamericano de Desarrollo (2021), indica que para el año 2030 cada uno de los latinoamericanos deben contar con múltiples servicios básicos como el agua y saneamiento de forma segura, reduciendo la contaminación y la incidencia de enfermedades.

En la jurisdicción peruana, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017a), muestra que entre un 27.4% al 38.1% de los ciudadanos en Tacna, La Libertad, Tumbes, Piura, Puno, Ica y Loreto, contienen altos índices de escasez en los accesos diarios de agua por red pública; por otra parte, respecto a la cobertura de energía eléctrica, entre el 72.1% al 77.5% de los departamentos que poseen mayor carencia del servicio son: Huancavelica, Ucayali, Pasco, Loreto, Puno, Amazonas y Huánuco. Para el año 2019, sólo el 74.3% de las viviendas contaron con servicios básicos: de agua, desagüe y electrificación (INEI, 2020). Mientras tanto, en una municipalidad de la región de San Martín, la cobertura del servicio básico es de nivel regular con 35% (Lozano, 2021). Además, un municipio de Cajamarca, viene puntuando un nivel promedio en la atención a los usuarios, debido a las deficiencias en los procedimientos realizados (Olano, 2020). Aunado a ello, los actos de corrupción se vienen vinculando con el acceso, calidad y satisfacción del servicio básico (Gutierrez, 2021).

En la región Ancash, se viene observando por parte de los usuarios de una municipalidad provincial ciertas dificultades con respecto a la Cobertura de Servicios Básicos (CSB) referidos a la salubridad y limpieza, acciones compartidas de salud y seguridad ciudadana; sumado a ello, se percibe deficiencias con respecto a la satisfacción del usuario en base a las atenciones proporcionadas por parte del personal municipal, debido a que los pobladores suelen comentar que tienen dificultades para entender a las orientaciones que el personal brinda sobre los procedimientos solicitados y dificultades para tener una atención oportuna en un tiempo prudente. En efecto, se plantea la siguiente interrogante de investigación científica: ¿Existe correlación entre la CSB y la SU en una municipalidad provincial de Ancash, 2022?

Por ende, el desarrollo del actual estudio es teóricamente importante porque se analizó desde la perspectiva de los ciudadanos, la asociación entre la CSB y la satisfacción de los usuarios, lo que permitió ampliar el conocimiento a través de la explicación de las teorías consideradas por lo que llenó un vacío de conocimiento en la ciudad estudiada. Desde la justificación del ámbito práctico, la entidad pública en mención fue la principal beneficiada puesto que se proporcionó datos válidos sobre la percepción que tiene los pobladores respecto a la CSB en su territorio por lo que los resultados plasmados permitieron efectuar las correspondientes recomendaciones en los aspectos administrativos dirigido al alcalde electo mediante acciones directas que puedan interferir positivamente en la satisfacción de los pobladores. Por ende, desde la perspectiva social, el estudio es relevante debido a que, a través de las recomendaciones, se pudieron indicar diversas acciones para mejorar las gestiones del gobierno local y así lograr óptimos procesos en la gestión pública y el bienestar de los usuarios, dando solución a las necesidades de los pobladores.

Se tiene como principal objetivo: Identificar la correlación entre la CSB y la SU. Y como objetivos específicos: a) Determinar el nivel de la CSB. b) Determinar el nivel de SU. c) Identificar la correlación entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU. d) Identificar la correlación entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU. e) Identificar la correlación entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de SU. En consecuencia, se desprende la siguiente hipótesis general: Existe correlación directa entre la CSB y la SU. Y como hipótesis específicas: a) Existe correlación directa entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU. b) Existe correlación directa entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU. c) Existe correlación directa entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de SU. Todos los objetivos e hipótesis están enfocados en los usuarios de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar inicio al actual capítulo, se procede a mencionar los antecedentes en entornos internacionales. Por tal motivo, se muestra la investigación realizada por Gabinete et al. (2022), puesto que analizaron la satisfacción y los servicios públicos en 150 encuestados en Filipinas. Para tal propósito, usaron una encuesta que midió el conocimiento, disponibilidad, satisfacción y necesidad de acción en el sistema de prestación de servicios del gobierno. Los resultados revelaron una alta calificación de conocimiento (81%), pero sólo el 51% de los que estaban informados han hecho uso de los servicios básicos. La calificación satisfactoria fue del 95%. Los desempleados (86%), los adultos jóvenes (36%) y los grupos de mujeres (50%) estaban muy satisfechos con los servicios de promoción económica y de inversiones y el apoyo a los programas educativos. Mientras que los grupos masculinos (50%), de mediana edad (42%) y empleados (14%) estaban muy preocupados por la gobernanza y la respuesta del gobierno. La satisfacción del grupo de ancianos (22%) estuvo muy relacionada con los servicios de salud. La clasificación de la satisfacción general en las áreas de servicios utilizando un modelo aditivo generalizado fue en el orden de servicios de salud, seguido del apoyo a la educación, bienestar social, gestión ambiental, gobernanza y respuesta, promoción económica y de inversiones, obras públicas e infraestructura.

Además, Ochoa et al. (2022), en Guayaquil, buscaron establecer el vínculo entre la calidad y el valor percibido, el nivel de satisfacción y los servicios públicos municipales. Se entregó un cuestionario a una muestra de 521 ciudadanos. A nivel metodológico, se trata de un estudio correlacional-causal. En los resultados, se muestra que, las decisiones tomadas por los funcionarios municipales de las diferentes áreas tienen una influencia altamente significativa en el valor percibido por los ciudadanos, la satisfacción y en los servicios públicos, que configuran el bienestar general. Se concluye que, las áreas de mejora en las políticas territoriales y servicios municipales son: seguridad ciudadana, calidad del aire, alumbrado público y servicios deportivos.

Por su parte, Mutyambizi et al. (2020) describieron a los servicios básicos y los factores asociados a la satisfacción de la prestación de los servicios dentro en los

asentamientos informales en Sudáfrica. Se utilizó una regresión logística multinomial para analizar la correlación entre la satisfacción con los servicios básicos de agua, saneamiento, basura y electricidad con varios predictores que incluyen factores individuales, factores del hogar, factores comunitarios y factores relacionados con el servicio. En los resultados, la fuente más común de agua potable, instalaciones sanitarias y método de eliminación de basura fueron el grifo comunal (55%), las letrinas de pozo (53%) y por las autoridades locales (34%), respectivamente. Aproximadamente el 52% de los encuestados en el estudio informaron no tener acceso a la electricidad. Se concluye que, la satisfacción en la prestación de servicios básicos varía y está influenciada por factores relacionados con el servicio, además, las intervenciones dirigidas en la mejora de la eficacia del servicio básico son esenciales para cumplir los propósitos establecidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Mientras tanto, Akçakaya y Ecer (2020) analizaron la satisfacción en 550 pobladores sobre el servicio que brinda las municipalidades en Turquía. Es un estudio cuantitativo. Se usó la técnica de la entrevista. En los resultados, se muestra que las dificultades más predominantes es la limpieza en las calles puesto que no se ubican en el nivel esperado, aunado a la ausencia de mantenimiento en las carreteras y el escaso apoyo social. Por otro lado, los servicios locales con los que los ciudadanos están más satisfechos son las inspecciones de salud pública, los cementerios y los servicios de bomberos/ambulancias. Sin embargo, los servicios que se muestran en un grado bajo de satisfacción concierne a la limpieza de calles, forestación, resguardo del medio ambiente, servicios de estacionamiento.

En tanto, Mbassi et al. (2019), en el desarrollo de su estudio, tuvieron el propósito de identificar, describir y evaluar el vínculo entre la satisfacción del ciudadano-cliente y la calidad de los servicios públicos en los municipios locales de los municipios de Camerún. Concierno a una investigación cuantitativa. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL administrado a 1427 ciudadanos. Los resultados muestran que los servicios prestados por las comunidades locales influyen en la vida cotidiana de los usuarios; no obstante, la calidad del servicio que se brinda no favorecen, de manera favorable a la satisfacción. Se concluye que, los funcionarios

electos locales deben actuar principalmente en mejorar no solo la satisfacción, que es un elemento importante en la gestión municipal, sino también en la determinación de su posición al frente de las comunidades locales

Desde otra perspectiva, a nivel nacional, se menciona la investigación de Barco (2022) quien se enfocó en analizar la correlación entre la cobertura de los servicios públicos y la gestión en una población de 8111 que corresponde a un municipio de San Martín. El enfoque metodológico usado fue, básica, descriptivo correlacional, no experimental transversal. Se usó la encuesta como técnica. Reportó como resultado que, para la cobertura de los servicios públicos predomina el nivel regular (47%), seguido del malo (33%). En este sentido, se concluye que, la cobertura de los servicios públicos está vinculada con las gestiones que realizan los servidores del municipio estudiado.

Asimismo, Pérez (2018) relacionó la calidad de los servicios de agua y saneamiento rural y la satisfacción en una población de 90 usuario en una ciudad en Huancavelica, bajo un enfoque metodológico, básica, correlacional, no experimental, transversal, haciendo uso de la encuesta como técnica y del cuestionario. Reportó como resultado que, las variables en mención se correlacionan entre sí en grado moderado y directo ($\rho=.503$; $p=.000$), llegando a la conclusión que, ante una adecuada calidad de los servicios de agua y saneamiento rural, mejor es la satisfacción de los pobladores.

Adicionalmente, Arias (2018) tuvo como principal objetivo correlacionar los servicios básicos y el sistema nacional de inversiones en un municipio de Huánuco. Es una investigación no experimental, de diseño transeccional, descriptivo y correlacional. Las técnicas empleadas fueron la de campo: observación, encuesta, y entrevista. Para medir las variables, usó un cuestionario en una población de 78 trabajadores. En los resultados, en base a la CSB, predominó el nivel bajo (58.5%), además el 39% de los ciudadanos consideran que existe una alta carencia sobre la cobertura de los servicios sociales, asimismo, el 39.02% de los encuestados consideran que en el municipio se tiene una gestión de servicios básicos

intermedio. Se concluye que, la municipalidad no realiza sus funciones de forma eficiente el acceso a los servicios básicos que los ciudadanos necesitan.

También, Taboada (2018) relacionó las gestiones de los servicios públicos y la satisfacción en 162 usuarios en un municipio distrital de Huánuco, bajo un enfoque metodológico básica, descriptivo correlacional, no experimental transversal, haciendo uso de la encuesta como técnica y del cuestionario. Reportó como resultado que, la gestión de los servicios públicos se correlaciona con la SU en sentido directo siendo altamente significativa ($\rho=.929$; $p=.01$). Por otro lado, respecto a la gestión de los servicios públicos, predomina el nivel inadecuado (66.7%), seguido del poco adecuado (33.3%). Mientras que, para el nivel de SU, predomina el nivel insatisfecho (83.3%), seguido del poco satisfecho (16%). Por lo que se llega a concluir que, ante mayores y adecuadas gestiones de los servicios públicos, mejor será el nivel de satisfacción de los usuarios en la jurisdicción distrital estudiada.

Finalmente, Gutiérrez (2016), en su investigación, correlacionó la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de 150 pobladores usuarios en un distrito de San Martín, bajo un enfoque metodológico básica, descriptivo correlacional, no experimental, transversal, haciendo uso de la encuesta y la observación como técnica y del cuestionario. Reportó como resultado que, respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básicos, predominó el nivel regular de satisfacción (55%), seguido del poco satisfecho (24%), y muy satisfecho (21%). Asimismo, se observa que la calidad de agua potable, desagüe, residuos sólidos y control de plagas se ubican en el nivel de satisfacción regular. En tanto, se concluye que, las variables en mención poseen una correlación altamente significativa ($p=.000$).

Continuando con el presente capítulo, se procede en caracterizar, plasmar los enfoques conceptuales y los modelos teóricos de la variable CSB. En tanto, el término cobertura, es definido como aquel vínculo dinámico entre la necesidad y la aspiración que posee los pobladores respecto a la solicitud de algún servicio o de la presencia de recursos disponibles en tecnología y organización que permite

satisfacer las demandas del ciudadano, esto variará de una comunidad a otra, según las características del desarrollo de un distrito (Castellanos, 1977). Más adelante, Arias (2018) lo considera como el número total de habitantes que disfrutaban del acceso de algún tipo de servicio básico.

En la misma línea, el término referido al servicio básico es calificado como un derecho propio del ser humano que deben satisfacer de forma digna cada una de las necesidades en el territorio en el que habita (Zárate, 2018). Es decir, es considerado como una posición imprescindible que permite generar bienestar total abarcando los aspectos físicos, psicológicos, sociales y económicos en los individuos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida respondiendo a los derechos de protección y mejoramiento de vida; esto, en base a los servicios más indispensables como la energía eléctrica, agua y desagüe (Actualidad Civil, 2022).

Por tanto, la CSB es la ejecución de los diversos servicios con los que cuenta un determinado espacio geográfico en donde, de forma habitual, interaccionan las personas con el fin de optimizar y mejorar la calidad de vida cubriendo dignamente sus necesidades (Arana & Palomino, 2017). Además, es considerado como uno de los retos primordiales que corresponden a afrontar los diversos gobiernos: local, regional y nacional; siendo considerado como un indicador principal para medir los niveles de pobreza en múltiples dimensiones, conjuntamente, es considerado como el primer peldaño para iniciar el desarrollo de la familia logrando satisfacer cada necesidad básica que se va presentando, y por tanto, está ligado con la calidad de vida familiar en el territorio que habitan (Plan Freirina Sustentable, 2021). Por ende, la CSB, es un importante elemento que debe ser estimado en un espacio en el que habita el ser humano (Vega, 2017).

Según Blerina (2019), un buen gobierno comienza a nivel local. En este sentido, la administración pública local debe velar por el bienestar general de la comunidad, de modo que, las autoridades locales deben organizar, proporcionar y prestar servicios públicos para garantizar un buen entorno para todos los ciudadanos de la comunidad, ya que estudios nacientes en neuroeconomía demostraron que, para ofrecer servicios públicos de buena calidad, los sujetos involucrados en este

proceso deben sentirse seguros y cómodos en su entorno laboral (Cozma et al., 2022).

Por ende, los servicios básicos ocupan un lugar bastante significativo en el ámbito económico y social, cada día se utilizan decenas de servicios, la mayoría de los cuales son públicos, es decir, servicios prestados por los municipios, que como proveedor de servicios, debe garantizar la disponibilidad a cada residente; dado que la comprensión y evaluación de la calidad en la sociedad moderna es muy subjetiva, siendo necesario analizar constante y periódicamente la necesidad del ciudadano para evaluar la satisfacción del servicio recibido (Lukaševičiūtė, 2021).

Cabe mencionar que, el Estado también tiene la función de regular algunos servicios básicos con el propósito de asegurar el acceso y la cobertura, por lo que se denota como servicios públicos porque son configurados como prioridad tales como la telecomunicación, infraestructuras de los transportes públicos, gas natural, luz, alcantarillado y agua (Indecopi, 2015). Pero también, existen servicios reglamentados por las municipalidades de forma directa, como: alumbrado público, seguridad pública, agua potable y alcantarillado y demás (Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal, s.f.). Por ende, el INEI (2013) considera como servicios municipales a la limpieza pública, seguridad ciudadana, carnés de sanidad, entre otros.

En efecto, los servicios básicos considerados para esta investigación y que a su vez tienen la función de dimensiones son: la primera se denomina salubridad y limpieza pública: siendo componentes importantes que garantizan mejores espacios para vivir, donde la municipalidad tiene por función, en base a la normativa, ejecutar de forma continua y obligatoria el transporte, recolección, y disposición final de los residuos sólidos (Rivera et al., 2020). Por ende, incluye servicios y acciones orientados al barrido de calles, recojo de residuos sólidos, y limpieza en parques y jardines (El Peruano, 2016). En este sentido, la Ley Orgánica de Municipalidades, implanta como función municipal, abastecer los servicios de limpieza pública estableciendo espacios de acopio de los desechos, aprovechamiento industrial de desperdicios y rellenos sanitarios (INEI, 2017b;

2019). Cabe mencionar que, dentro de esta dimensión se considera los servicios de saneamiento, puesto que es una competencia del municipio que están orientados en administrar y reglamentar los servicios: alcantarillado, desagüe y agua potable (Paez et al., 2020). Tal y como la Ley Orgánica de Municipalidades lo indica (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

La segunda dimensión trata sobre la seguridad ciudadana, hace referencia a un conjunto de sistemas y de articulación entre los servicios que brinda el serenazgo, rondas campesinas, vigilancia ciudadana, rondas urbanas u otros, siendo una de las principales funciones de la municipalidad. El burgomaestre provincial, autoridad municipal, debe realizar coordinaciones con diversas autoridades distritales y la Policía Nacional del Perú (PNP), serenazgo y seguridad ciudadana, con el fin de que la seguridad del ciudadano se realice bajo un trabajo articulado con el comité distrital (Codisec) compuesto por: alcalde, subprefecto, representante de rondas campesinas, comisario de la PNP, coordinador distrital de juntas vecinales y otros (El Estado Peruano, 2022). Por ende, la seguridad ciudadana, preserva y protege la integridad y los bienes de los ciudadanos y el orden público (Paez et al., 2020).

Mientras que la tercera dimensión son las acciones compartidas de salud, donde el municipio tiene por competencias realizar gestiones en el ámbito de la atención primaria de salud (APS), que se enfoca en el ser humano con el propósito de garantizar el buen estado de salud y bienestar en base a las necesidades de una manera rápida desde la promoción, prevención, tratamiento, y cuidados (Organización Mundial de la Salud, 2021); construir y equipar postas médicas, botiquines y puestos de salud; efectuar campañas de medicina preventiva, educación sanitaria, primeros auxilios y demás; cabe mencionar que, la función del municipio se limita en desarrollar y gestionar campañas, atención primaria en coordinación con postas o centros de salud, apoyar en la edificación y dotación de equipos necesarios para que se efectúe las acciones, ya que de esta manera, las actividades en mención son denominadas también como servicios públicos sociales donde cada gobierno municipal tiene por deber gestionar y organizar directamente (Zegarra, 2019). Del mismo modo, la Ley Orgánica de Municipalidades, implanta como función municipal, efectuar operaciones de enseñanza saludable y sanitaria,

con la finalidad de beneficiar la calidad de vida de los pobladores certificando ambientes saludables y sanitariamente adecuados (INEI, 2017b; 2019).

La teoría del servicio público denominado teoría política y constitucional de Duguit (1869-1953, citado en Matias, 2013), es considerado de igual forma como una teoría del Estado y del Derecho, se enfoca en la cooperación en todo el territorio nacional para que se logre asegurar el acatamiento de los servicios públicos en donde los gobiernos representan el poder social con la finalidad de gerenciar cumpliendo funciones sociales en una sociedad solidaria, mientras los ciudadanos llegan a ser los receptores de sus deberes. En síntesis, el autor trata de los siguientes elementos relacionados entre sí: función social de la propiedad, negación del individualismo, la noción de solidaridad y del servicio público, y la inexistencia del derecho subjetivo (Mercado, 2015).

Por otro lado, se muestra la teoría de bienestar social propuesto por Keyes (1998), que hace referencia a las diversas valoraciones que se hace con respecto al contexto y al funcionamiento dentro de la sociedad. Engloba elementos como la actualización social ya que está enfocado en el dinamismo entre la sociedad y las instituciones que la conforman, pues explica que ambas se mueven en una determinada dirección con el propósito de obtener objetivos y metas para un mutuo beneficio que genere cambio social y confianza en el progreso, sosteniendo firmemente que las sociedades tienen la capacidad de controlar y confiar en su futuro, producir bienestar y en su potencial de crecimiento y de desarrollo (Blanco & Díaz, 2005).

También, la teoría en mención explica que las proposiciones deben orientarse en un orden según las preferencias colectivas y las situaciones económicas alternativas de acuerdo a la realidad de la sociedad; es decir, hace referencia a las experiencias que presenta una comunidad en materia de sus necesidades más vitales; para ello, parte de la forma en el que se ha repartido los recursos en una comunidad para garantizar el confort y la realización de los anhelos de los ciudadanos; en otras palabras, la mencionada teoría hace referencia a la cantidad de elementos que influyen en la calidad de la vida de los individuos haciendo que

todos aquellos factores otorguen tranquilidad y satisfacción a los individuos (Duarte & Jiménez, 2007).

Para finalizar sobre este tema, se menciona la teoría estructural funcional como fundamento sociológico de Spencer y Durkheim, el cual se basa en las necesidades que demandan las sociedades siendo esenciales para la sobrevivencia dado que las estructuras institucionales competentes tienen la función de proporcionar un servicio eficaz a la comunidad y eliminar los contaminantes que perjudican el medio ambiente (Roman & Zhigue, 2020).

Por otro lado, con respecto a la segunda variable denominada SU, es considerada como uno de los criterios de calidad (Oltra et al., 2018). Asimismo, se le viene atribuyendo al sentimiento relacionado a la felicidad que logra obtener el usuario o cliente como consecuencia de haber satisfecho su necesidad por parte del proveedor que brindó el servicio (Ramírez-Asís et al., 2020). En esa misma línea, Ruiz et al. (2020), los define como aquel agrado por parte de los usuarios respecto a las atenciones recibidas, con el resultado de la atención y relación con el prestador de servicio.

Del mismo modo, se define como aquella evaluación interna que realiza cada individuo respecto a las propias necesidades en términos de ser adecuadas o no con la entrega del servicio (Izquierdo, 2021). En tanto para López y Arenas (2020), lo definen como la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio recibido por la entidad pública. En consecuencia, para fines del actual estudio, se considera la definición de Rojas et al. (2019), puesto que lo define como el resultado que genera bienestar sobre la experiencia que ha recibido el ciudadano de un servicio brindado por un establecimiento público, siendo el resultado de la valoración de los servicios recibidos derivados por la atención de algún servidor de la entidad municipal en base a los diversos atributos que han sido proporcionados al otorgarse un servicio en función de las experiencias y expectativas del cliente o usuario.

En este sentido, la teoría que sustenta la variable en mención es el modelo teórico de SERVQUAL de Zeithaml et al. (1993), el modelo que se enfoca en explicar sobre los servicios deseados, adecuados y previstos; asimismo, menciona que es necesario la presencia de la empatía otorgada durante las atenciones por parte de los servidores de la entidad pública, así como también que se debe poseer la capacidad de respuesta rápida por parte de la organización, proporcionar seguridad, sinceridad y fiabilidad durante las atenciones; y la calidad de servicio a través de las instalaciones del establecimiento. En consecuencia, el modelo teórico explica que las personas tienden a tener la capacidad de desarrollar percepciones respecto al servicio necesitado, implantándose de este modo perspectivas, lo que los lleva a estimar de manera negativa o positivamente la eficiencia de los servicios otorgados por una organización permitiéndoles realizar valoraciones concernientes a estar satisfecho o no (Mejías et al., 2018).

En consecuencia, en base al modelo teórico de SERVQUAL de Zeithaml et al. (1993) y los planteamientos de Rojas et al. (2019), la SU abarca las siguientes dimensiones: la primera es la atención del personal, que hace referencia a la forma de atención derivados por los servidores hacia los ciudadanos o usuarios ante los servicios que ofrece la entidad pública por la cual se forman percepciones por parte del usuario; por ende, engloba la actitud, habilidad y conocimiento por parte de los trabajadores que se enfocan en atender a los ciudadanos y que tienen por comportamiento una atención clara, oportuna y amable, que instaure confianza y proporcione el tiempo necesario en las atenciones; en suma, evalúa los conocimientos sobre el servicio que brinda, y la capacidad e idoneidad por parte de los trabajadores para atender a los ciudadanos o usuarios.

La segunda dimensión concierne a la eficiencia en los procedimientos, que hace referencia a la captura de la forma en que las organizaciones o entidades públicas realizan las operaciones para manifestar los servicios eficientemente, en base a las percepciones de los ciudadanos o usuarios, por ende, concierne a la rapidez ante la atención de un servicio solicitado, el tiempo de espera razonable durante la atención, realización de procedimientos ágilmente y aplicación oportuna de algún procedimiento en la ejecución de ciertos trámites solicitados; por tanto, la dimensión

concierno al grado de eficiencia sobre los procedimientos que realiza la entidad (Rojas et al., 2019).

La tercera dimensión trata sobre los equipamientos entorno a la atención, que se encarga de analizar si la entidad pública posee los elementos y condiciones apropiados para ofrecer una adecuada atención hacia los ciudadanos o usuarios, por tanto, engloba el espacio adecuado, estar correctamente equipado, mantener los espacios de espera y baños aseados y limpios, contar con áreas dotadas de señalética y provistas de seguridad, y demás (Rojas et al., 2019).

Cabe aludir, que la teoría anteriormente mencionada deriva del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985), está enfocado en explicar la satisfacción de los usuarios mediante la discrepancia entre expectativas y percepciones ante los servicios brindados. Por ende, Parasuraman et al. (1988) explica que para que se logre la satisfacción es transcendental que se brinde confianza o empatía por parte de los trabajadores en donde se incluya el interés, así como la fiabilidad brindado las atenciones de forma muy cuidadosa, aunado de la responsabilidad tanto en los conocimientos que el personal posee, asociado con la capacidad de respuesta mostrando predisposición para ayudar a los ciudadanos y así se brinde rápidamente un servicio, todo ello integrado a los elementos tangibles ya que sugiere que toda entidad debe tener una adecuada apariencia de las instalaciones físicas, poseer los equipos y los medios de comunicación en buen estado (Duque, 2005). Cabe mencionar que, Lora-Loza et al. (2021) asegura que es importante que se brinde un adecuado servicio a los usuarios puesto que ello está relacionado con la satisfacción percibida que brinda las entidades del estado.

Otro modelo teórico es denominado los tres componentes sobre la calidad de los servicios propuesto por Rust y Oliver (1994) que muestra tres aspectos: el ambiente que rodea el servicio, el servicio y sus características, y el proceso de envío del servicio; estos aspectos concierno a los diversos diseños del propio servicio antes de ser brindados a los usuarios, está enfocado en las expectativas, además, engloba el área interna enfocada temas relacionado a la cultura de las organizaciones, de cómo el servicio se está organizando, obtener más clientes, y

otros, no obstante el área externa se enfoca en el ambiente físico en donde se presta los servicios como el ambiente, el espacio y los elementos simbólicos (Duque, 2005).

Desde otra perspectiva, se explica el modelo SERVPERF, teoría de Cronin y Taylor (1992), los autores se enfocan exclusivamente en las percepciones del usuario, además, explica que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción de los usuarios y esa satisfacción ejerce una mayor influencia en las intenciones de volver a obtener el mismo u otros tipos de servicio en la entidad. Por ende, el mencionado modelo se basa en el desempeño en base a la percepción de los usuarios que establecen la satisfacción; en consecuencia, evalúa las conductas de los servidores o colaboradores como la disponibilidad para ayudar, inspiración para la confianza y seguridad, manejo de conocimientos y cuidado en la apariencia, así como también obtener satisfacción de las conductas que se ejecutan en las entidades en base al desempeño de los servicios brindados; seguido conseguir satisfacción en base a la comprensión de las necesidades del usuario a través de atenciones personalizadas (Celestino & Biencinto, 2012).

En la misma línea, el modelo teórico denominado paradigma de la disconformidad de Bolton y Drew (1991), quienes afirman que el servicio es igual a la actitud siendo el fundamento principal para indicar que la satisfacción le antecede a la calidad de los servicios que se ofrecen (Cronin & Taylor, 1992). Los autores concluyen que, estas relaciones implican que los procesos de disconfirmación, las expectativas y todo el desempeño tendrían que poseer impactos significativos en las percepciones actuales de los usuarios en base a la calidad del servicio que se brinda. En este sentido, según Dahlström et al. (2018), asegura que es probable que los empleados públicos mejor educados y pagados tengan un importante efecto moderador en la calidad del servicio a través de su contribución a las especificaciones de calidad, su capacidad para reconocer el comportamiento consumado o superficial del proveedor y su disposición a actuar en función del desempeño observado.

Por otro lado, se tiene el modelo de expectativa-desconfirmación (EDM) de Van (2004), quien explica que la satisfacción de los pobladores en base a los servicios

públicos se basa en la comparación del rendimiento de un servicio con sus expectativas de ese servicio (Zhang et al., 2022). Es decir, las expectativas, que están correlacionadas con el desempeño percibido, afectan la disconformidad, junto con el desempeño percibido. Si el desempeño percibido cumple o supera las expectativas (lo que se conoce como “rechazo positivo”), se produce la satisfacción. Si el desempeño que ha sido percibido no logra las expectativas (lo que se conoce como “desconfirmación negativa”), se produce la insatisfacción. Además, el desempeño percibido afecta directamente a la satisfacción, al igual que las expectativas.

Por ende, respecto a los modelos teóricos que explican la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos: se tiene a la teoría de la reforma, que argumenta que los ciudadanos obtienen la mayor satisfacción de las unidades gubernamentales más grandes debido a la economía de gran escala con la que se cuenta. Mientras que la teoría de la economía política, sostiene que los ciudadanos obtienen la mayor satisfacción de las unidades de gobierno local más pequeñas, ya que es más probable que se escuche su voz (Reddick et al., 2022). Entonces, la satisfacción de los pobladores o usuarios con los servicios derivados por las instituciones públicas puede considerarse como un resultado directo de la política y las actividades del gobierno (Šašić et al., 2021). En este sentido, las respuestas subjetivas de satisfacción con la prestación de servicios básicos es un indicador del desempeño de la prestación de servicios (Mutymbizi et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El estudio se ejecutó bajo el tipo de investigación básica, ya que se realizó a partir de una base teórica con el propósito de ampliar sistemáticamente los datos científicos (Nicomedes, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación: Se empleó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal; porque estuvo direccionado a estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis; además, no se manipuló las variables, se recolectó los datos en un sólo momento, y se tuvo la finalidad de caracterizar las variables y determinar los valores de correlación de vinculación (Sánchez et al., 2018; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El gráfico que le corresponde al diseño seleccionado, es el siguiente:

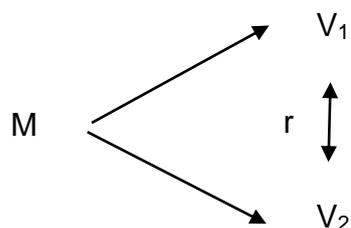


Figura 1

Esquema correlacional

Dónde:

M = Muestra (M= 250 usuarios)

r = Relación entre variables.

V₁ = Cobertura de servicios básicos (CSB)

V₂ = Satisfacción del usuario (SU)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cobertura de Servicios Básicos (CSB)

Conceptualmente, es definido por Arana y Palomino (2017) como la ejecución de los diversos servicios con los que cuenta un determinado espacio geográfico en

donde, de forma habitual, interaccionan las personas con el propósito de mejorar y optimizar la calidad de vida cubriendo dignamente sus necesidades.

Operacionalmente, es medida por los puntajes alcanzados del Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos conformado por tres dimensiones: salubridad y limpieza pública, seguridad ciudadana, acciones compartidas de salud. Los indicadores son: agua potable, drenaje público, alcantarillado, conexión de desagüe, mantenimiento y arreglo de calles, limpieza pública, recojo de la basura, alumbrado público, conservación de parques o áreas verdes, servicio de seguridad, actividades del serenazgo, acciones del comité distrital, coordinación con la PNP, campañas de vacunación, campañas de educación sanitaria, campañas de fumigación / desinfección, campañas de salud mental. Responde a una escala de medición de tipo ordinal.

Variable 2: Satisfacción del Usuario (SU)

Conceptualmente, es definida por Rojas et al. (2019) como el resultado que genera bienestar sobre la experiencia que ha recibido el ciudadano de un servicio brindado por un establecimiento público, siendo el resultado de la valoración de los servicios recibidos derivados por la atención de algún servidor de la entidad municipal en base a los diversos atributos que han sido proporcionados al otorgarse un servicio en función de las experiencias y expectativas del cliente o usuario.

Operacionalmente, es medida por los puntajes alcanzados del Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario que abarca las siguientes dimensiones: equipamiento y entorno para la atención, eficiencia en los procedimientos y atención del personal. Posee los siguientes indicadores: actitud adecuada, habilidad en la atención, conocimientos necesarios, amabilidad, atención oportuna, servicio claro, confianza, tiempo suficiente, agilidad en la atención, tiempo de espera razonable, acciones eficaces, agilidad en los trámites, trámites oportunos, equipamientos apropiados, espacios adecuados, lugares de espera limpios, servicios higiénicos limpios, espacios seguros, áreas señalizadas. Responde a una escala de medición de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: La población estuvo conformada por 6316 ciudadanos que son usuarios de una municipalidad de la provincia de Aija ubicada en el departamento de Ancash (INEI, 2018). Por ende, se conceptualiza el término población como la agrupación de las unidades de estudio que forman parte de un mismo espacio con la finalidad de ser examinadas para el proceso que implica en el desarrollo de la investigación (Cienfuegos, 2019).

En cuanto a los criterios de inclusión, se tomó en cuenta a los usuarios de la municipalidad en mención, a un representante por familia, a mayores de edad que residen en Aija, y a los que voluntariamente desearon participar del estudio. Antagónicamente, se excluyó a los ciudadanos que no residen en Aija, que no son usuarios de la municipalidad en mención, a ciudadanos menores de edad, a los que presenten ciertas limitaciones para contestar los formularios, y los que no desearon formar parte del estudio.

3.3.2. Muestra: La muestra estuvo conformada por 250 usuarios de una municipalidad de la provincia de Aija, el cual el 45.2% (113) son hombres y el 54.8% (137) son mujeres; por otro lado, según la edad, el 8.8% (22) son menores de 30 años, el 5.4% (16) tienen entre 31 a 40 años, el 16.8 (42) tienen entre 41 a 50 años, el 38.4% tienen entre 51 a 60 años y el 29.6% (74) tienen más de 61 años.

Tabla 1

Características de los usuarios de una municipalidad de Ancash

	Usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombres	113	45,2
	Mujeres	137	54,8
Edad	> 30 años	22	8,8
	31 - 40 años	16	6,4
	41 - 50 años	42	16,8
	51 - 60 años	96	38,4
	61 < años	74	29,6

3.3.3 Muestreo: Trata de un estudio no probabilístico, definido como un método de muestreo que no usa como métodos la selección aleatoria (Sánchez et al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, puesto que tiene el propósito de adquirir datos a través del uso de un conjunto sistemático de preguntas que están vinculadas con las variables, dimensiones e indicadores enfocadas al estudio (Ñaupas et al., 2018). Se menciona que, para el desarrollo de la evaluación se empleó los medios virtuales o cara a cara. A continuación, se caracteriza cada instrumento de medición:

a) Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos. Dicho instrumento, fue adaptado de Quevedo (2020), el cual tiene la finalidad de medir el nivel de percepción sobre la CSB que poseen los ciudadanos usuarios. Se encuentra estructurado en tres dimensiones: salubridad y limpieza pública, seguridad ciudadana, acciones compartidas de salud. Consta de 17 ítems, cuya escala de respuestas consta de 5 opciones de respuestas de tipo Likert que va desde muy deficiente (1) a muy bueno (5). Posee los siguientes niveles: bueno, regular y deficiente.

b) Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario. Dicho instrumento, fue adaptado de Rojas et al. (2018) para medir el nivel de percepción sobre la SU respecto al servicio que brinda las entidades públicas. Se encuentra estructurado en tres dimensiones: atención del personal, eficiencia en los procedimientos, y equipamiento y entorno para la atención. Consta de 19 ítems, cuya escala de respuestas incluye de 5 opciones de respuestas de tipo Likert que va desde muy deficiente (1) a muy bueno (5). Posee los siguientes niveles: alto, regular y bajo.

De su validez. En el actual estudio, se ejecutó la validez de contenido definido como aquel análisis que se realiza en base a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido en base a la relación entre variables, dimensiones e indicadores (García & Martínez, 2019). Para tal efecto, la validación de ambos instrumentos se realizó mediante el método por juicio de expertos por lo que se

contó con la evaluación de tres profesionales (Bernal-García et al., 2020). Esto, haciendo uso de un certificado de validación evaluaron el criterio de pertinencia, relevancia y claridad de los ítems (Anexo 6).

Tabla 2

Juicio de expertos

Nombre y Apellido	Grado académico	Decisión
1. Oscar Robles Villanueva	Doctor	Aplicable
2. Jorge Neciosup Obando	Doctor	Aplicable
3. Martin Castro Santisteban	Magister	Aplicable

De su confiabilidad. Definido como aquel método que posee un instrumento de medición que permite obtener los mismos resultados al aplicarse una o más veces a la misma persona en diferentes tiempos (Frías-Navarro, 2022). Por ende, en base al método de consistencia interna se usó el coeficiente de alfa de Cronbach (López et al., 2019), puesto que permitió obtener la confiabilidad de los cuestionarios. Para tal fin, se analizó a una muestra de estudio piloto conformada por 20 usuarios que son parte de un distrito de la región Ancash, cabe mencionar que el estudio piloto, tiene por objeto examinar el funcionamiento global de los instrumentos de medida en una muestra de individuos que posean semejantes características a la población objeto de estudio, por ende, dicho procedimiento permite descubrir, obviar y corregir posibles fallas, así como también hacer un análisis del funcionamiento de los cuestionarios (Muñiz & Fonseca-Pedrero, 2019).

En consecuencia, los valores de consistencia interna para el Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos fue un $\alpha=.903$; del mismo modo, el Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario fue un $\alpha=.850$ (Anexo 7); ello significa que los instrumentos de medida son óptimos, puesto que se tienen valores que son mayores al punto de corte .70 (Frías-Navarro, 2020).

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos de medida

Dimensiones	Número de ítems	α de Cronbach
-Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos	17	,903
-Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario	19	,850

3.5. Procedimientos

En el marco de la elaboración de la investigación, en primera instancia, se inició con la búsqueda de información y en la descripción de la problemática de las variables. Segundo, concierne a la estructuración metodológica, por lo cual se determinó el número total de la población, las técnicas a usarse, la planificación de los procedimientos y las consideraciones éticas que rigieron la presente investigación.

Luego, la recolección de datos, tanto los instrumentos de medida como el consentimiento informado fueron redactados en un formulario de Google; es decir, online. Posteriormente, antes de iniciar las evaluaciones, se explicó el objetivo de la investigación y los principios éticos; también, se mencionó que ante alguna inquietud o duda fuera dirigida a la persona que lo evalúa. La aplicación de los instrumentos demandó un tiempo de 18 minutos aproximadamente. Finalizada la aplicación, se agradeció a los participantes y se procedió a revisar los datos obtenidos para la respectiva verificación y futuro análisis de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratado de la información al nivel descriptivo, se organizaron los datos obtenidos en tablas de frecuencia y porcentaje para interpretar el grado de permanencia de cada variable. Por otro lado, para responder a los objetivos inferenciales, se procedió a realizar la prueba de bondad de ajuste a una distribución normal por lo que se empleó la prueba de significación estadística denominada Kolmogorov-Smirnov (K-S) puesto que según Romero-Saldaña (2016)

ésta se aplica cuando el tamaño muestral es mayor de 50, a su vez permitió verificar el tipo de distribución siguen nuestros datos y, por tanto, la prueba que se debe efectuar. Por ende, con la finalidad de seleccionar la prueba estadística de correlación más apropiada, se tuvo en cuenta la siguiente inferencia ya que se obtuvo como valor de significancia (p-valor) menor igual a .05 ($p\text{-valor} \leq .05$), indicando que los datos no tienden a una distribución normal, por lo tanto, se decidió en aplicar la estadística no paramétrica correspondiente al rho de Spearman (Mondragón, 2014). Cabe mencionar que, tanto para el análisis descriptivo como para el análisis de los datos correlaciones, fueron analizados e interpretados utilizando el paquete de programa estadístico SPSS V27, en el programa de Jamovi project (2022) y el programa Microsoft Excel.

3.7. Aspectos éticos

La actual propuesta de investigación se llevó a cabo tomando en consideración el respeto de los pensamientos y fundamentos teóricos de los autores, es así que se citó y refirió acorde al estilo APA-7ma edición; asimismo, se usó el programa de antiplagio brindado por la Universidad César Vallejo (2017), que promociona la autenticidad del estudio, para ello se utilizó el programa de Turnitin tomando en consideración un máximo de 24% de similitud. Posteriormente, se brindó el consentimiento informado (Asociación Médica Mundial, 2017) por lo que se señaló que la participación es anónima, confidencial y voluntaria (Gómez, 2015).

Igualmente, se aplicó los aspectos éticos que rigen la investigación científica tales como: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, puesto que durante el desarrollo del estudio se actuó en beneficio de los encuestados, además, se salvaguardó la integridad física y psicológica de los participantes; del mismo modo, se respetó las opciones personales y los valores que poseen los evaluados por lo que se respetó las decisiones tomadas durante el proceso de evaluación; y se evitó todo tipo de discriminación (López & Zuleta, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Tabla 4

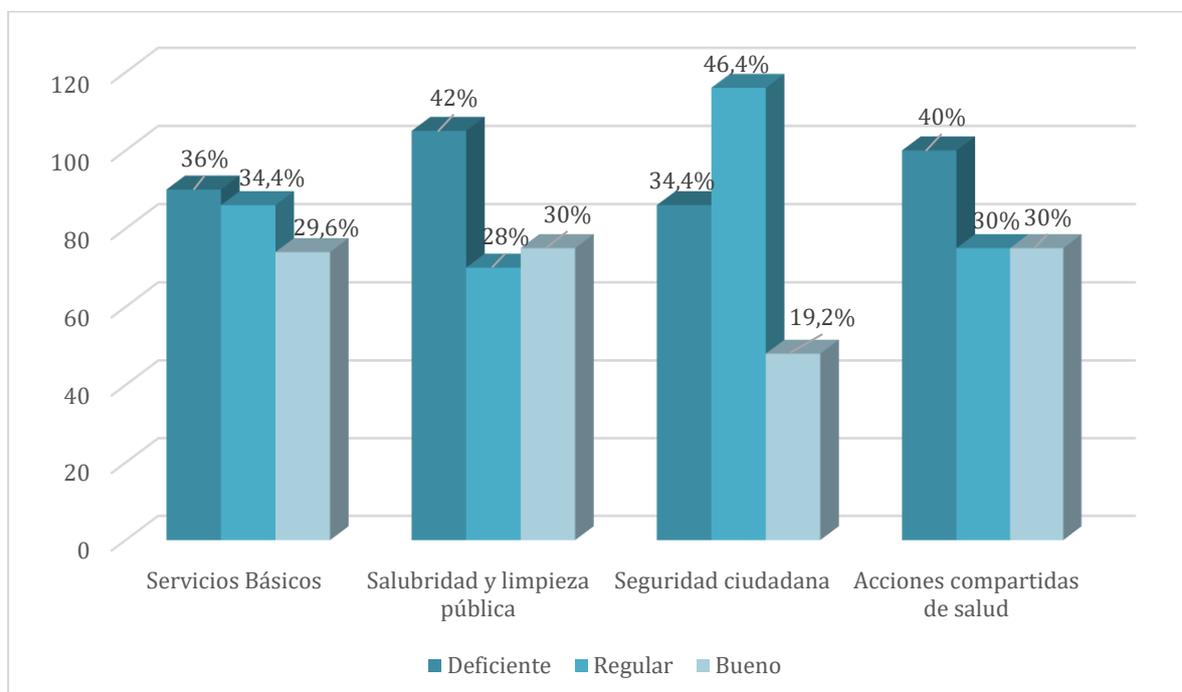
Nivel de la CSB

Nivel	Cobertura de servicios Básicos		Salubridad y limpieza pública		Seguridad ciudadana		Acciones compartidas de salud	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
	Deficiente	90	36,0	105	42,0	86	34,4	100
Regular	86	34,4	70	28,0	116	46,4	75	30,0
Bueno	74	29,6	75	30,0	48	19,2	75	30,0
Total	250	100,0	250	100,0	250	100,0	250	100,0

Nota. Datos obtenidos de la valoración de la muestra de investigación.

Figura 2

Nivel de la CSB



Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 se observa que, el nivel de la CSB percibida por la mayoría de los usuarios es deficiente con el 36% (90), seguido del nivel regular con un 34.4% (86) y del nivel bueno con el 29.6% (74).

El nivel de la dimensión Salubridad y limpieza pública percibida por la mayoría de los usuarios es deficiente con el 42% (105), seguido del nivel bueno con un 30% (75) y del nivel regular con un 28% (70).

El nivel de la dimensión Seguridad ciudadana percibida por la mayoría de los usuarios es regular con el 46.4% (116), seguido del nivel deficiente con un 34.4%, y del nivel bueno con el 19.2% (48).

El nivel de la dimensión Acciones compartidas de salud percibida por la mayoría de los usuarios es deficiente con el 40% (100), seguido del nivel regular y bueno con un 30% (75).

Tabla 5

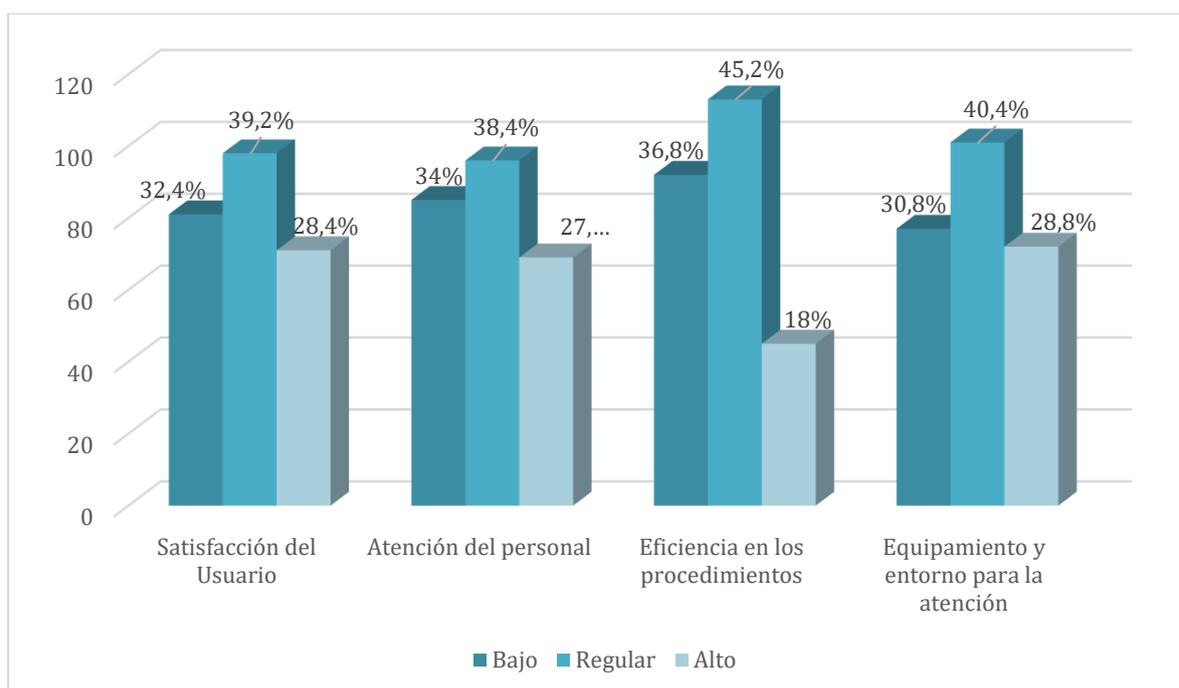
Nivel de la SU

Nivel	Satisfacción del Usuario		Atención del personal		Eficiencia en los procedimientos		Equipamiento y entorno para la atención	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Bajo	81	32,4	85	34,0	92	36,8	77	30,8
Regular	98	39,2	96	38,4	113	45,2	101	40,4
Alto	71	28,4	69	27,6	45	18,0	72	28,8
Total	250	100,0	250	100,0	250	100,0	250	100,0

Nota. Datos obtenidos de la valoración de la muestra de investigación.

Figura 3

Nivel de la SU



Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 se observa que, el nivel de la SU percibido por la mayoría de los usuarios es regular con un 39% (98), seguido del nivel bajo con el 32.4% (81), y del nivel alto con el 28.4% (71).

El nivel de la dimensión Atención del personal percibido por la mayoría de los usuarios es regular con un 38.4% (96) seguido del nivel bajo con el 34% (85), y del nivel alto con el 27.6% (69).

El nivel de la dimensión Eficiencia en los procedimientos percibido por la mayoría de los usuarios es regular con un 45.2% (113), seguido del nivel bajo con el 36.8% (92), y del nivel alto con el 18% (45).

El nivel de la dimensión Equipamiento y entorno para la atención percibido por la mayoría de los usuarios es regular con un 40.4% (101), seguido del nivel bajo con un 30.8% (77), y del nivel alto con el 28.8% (72).

4.2. Prueba de normalidad

Para establecer el estadístico de prueba adecuado que permita analizar la relación entre la CSB y la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022, se hace necesario hacer uso de la prueba de normalidad.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables y dimensiones

Variable / Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Cobertura de Servicios Básicos	,145	250	,000
-Salubridad y limpieza pública	,132	250	,000
-Seguridad ciudadana	,216	250	,000
-Acciones compartidas de salud	,207	250	,000
Satisfacción del Usuario	,081	250	,000
-Atención del personal	,115	250	,000
-Eficiencia en los procedimientos	,209	250	,000
-Equipamiento y entorno para la atención	,130	250	,000

Nota. Datos obtenidos de la valoración de la muestra de investigación.

Interpretación: En la tabla 6 se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de la CSB y la SU. Según los valores de p-valor, se tiene tanto para las variables como para las dimensiones el p-valor es menor que .05 ($p\text{-valor} < .05$) indicando que las puntuaciones no tienden a una distribución normal. En consecuencia, se utiliza el coeficiente de correlación no paramétrico denominado Rho de Spearman.

4.3 Contrastaciones de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Hi: Existe correlación directa entre la CSB y la SU en una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

Ho: No existe correlación directa entre la CSB y la SU en una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la CSB y la SU

	Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario (SU)
Cobertura de Servicios Básicos (CSB)	Coefficiente de correlación	,616**
	p-valor	,000
	N	250

**La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 7 se establece una correlación directa moderada ($\rho=.616$) entre la CSB y la SU. Además, el resultado del p-valor es menor que .01 ($p\text{-valor}=.00$) por lo que permite rechazar la hipótesis nula de investigación. Concluyendo que, la correlación encontrada es altamente significativa y directa entre la CSB y la SU en una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

Hi: Existe correlación directa entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU.

Ho: No existe correlación directa entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU

	Rho de Spearman	Atención del personal	Eficiencia en los procedimientos	Equipamiento y entorno para la atención
Salubridad y limpieza pública	Coeficiente de correlación	,318**	,395**	,446**
	p-valor	,000	,000	,000
	N	250	250	250

**La correlación es altamente significativa al nivel .01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 8 se establece una correlación directa débil ($\rho = .318$; $.395$; $.446$) entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU. Además, el resultado del p-valor es menor que .01 ($p\text{-valor} = .00$) por lo que permite rechazar la hipótesis nula de investigación. Concluyendo que, la correlación encontrada es altamente significativa y directa entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

Hi: Existe correlación directa entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU.

Ho: No existe correlación directa entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU

	Rho de Spearman	Atención del personal	Eficiencia en los procedimientos	Equipamiento y entorno para la atención
Seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	,288**	,258**	,322**
	p-valor	,000	,000	,000
	N	250	250	250

**La correlación es altamente significativa al nivel .01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 9 se establece una correlación directa débil ($\rho = .288$; $.258$; $.322$) entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU. Además, el resultado del p-valor es menor que .01 ($p\text{-valor} = .00$) por lo que permite rechazar la hipótesis nula de investigación. Concluyendo que, la correlación encontrada es altamente significativa y directa entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

Hi: Existe correlación directa entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU

Ho: No existe correlación directa entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU

Tabla 10

Correlación entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU

	Rho de Spearman	Atención del personal	Eficiencia en los procedimientos	Equipamiento y entorno para la atención
Acciones compartidas de salud	Coefficiente de correlación	,384**	,410**	,486**
	p-valor	,000	,000	,000
	N	250	250	250

**La correlación es altamente significativa al nivel .01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 10 se establece una correlación directa débil ($\rho = .384$; $.410$; $.486$) entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU. Además, el resultado del p-valor es menor que $.01$ ($p\text{-valor} = .00$) por lo que permite rechazar la hipótesis nula de investigación. Concluyendo que, la correlación encontrada es altamente significativa y directa entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

V. DISCUSIÓN

El actual estudio se realizó con el objetivo de identificar la correlación entre la CSB y la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022. En este sentido, se discuten los principales resultados, comparándolos y explicándolos a partir de los modelos teóricos y conceptuales para un mayor entendimiento de los resultados alcanzados. En consecuencia, según la hipótesis principal de investigación la CSB y la SU muestran una correlación directa moderada y altamente significativa ($\rho=.616$; $p\text{-valor}=.000$). Lo mencionado, es parcialmente semejante al estudio de Taboada (2018) puesto que, al relacionar las gestiones de los servicios públicos y la satisfacción en los usuarios en un municipio distrital de Huánuco, bajo un enfoque metodológico de tipo básica, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, muestra en los resultados que, la gestión de los servicios públicos se correlaciona con la SU en sentido directo siendo altamente significativa ($\rho=.929$; $p=.01$) llegando a concluir que, ante mayores y adecuadas gestiones de los servicios públicos, mejor será el nivel de satisfacción de los usuarios en la jurisdicción distrital estudiada.

Del mismo modo, el hallazgo del presente estudio es similar a la investigación de Gutiérrez (2016), debido a que, al correlacionar la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los pobladores de un distrito de San Martín, muestra en los resultados que, las variables en mención poseen una correlación altamente significativa ($p=.000$). Asimismo, Mbassi et al. (2019), al vincular la satisfacción del ciudadano-cliente y la calidad de los servicios públicos en los municipios locales de los municipios de Camerún, señalan que los servicios prestados por las comunidades locales influyen en la vida cotidiana de los usuarios; sin embargo, la calidad del servicio que se brinda no favorecen, de manera favorable a la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad estudiada.

Por ende, el resultado encontrado se explica bajo la perspectiva de la teoría del servicio público denominado teoría política y constitucional de Duguit citado en Matias (2013) ya que manifiesta que para que se pueda asegurar el acatamiento de los servicios públicos, los gobiernos representan el poder social deben enfocarse en gerenciar cumpliendo los roles sociales, mientras los ciudadanos tienen el rol de

ser los receptores de sus deberes, trabajando bajo la visión de la solidaridad, la inexistencia del derecho subjetivo, la función social de la propiedad y la noción de servicio público (Mercado, 2015). Del mismo modo, el modelo de expectativa-desconfirmación (EDM) de Van (2004), explica que la satisfacción de los pobladores respecto a los servicios públicos se adquiere en base a la comparación del rendimiento de un servicio con sus expectativas de ese servicio (Zhang et al., 2022). Es decir, las expectativas que se generan los ciudadanos, que están correlacionadas con el desempeño percibido, afectan la disconformidad, junto con el desempeño percibido. Si el desempeño percibido cumple o supera las expectativas (lo que se conoce como "rechazo positivo"), se produce la satisfacción. Si el desempeño que ha sido percibido no logra las expectativas (lo que se conoce como "desconfirmación negativa"), se produce la insatisfacción.

Entonces, se puede decir que, a mayor puntaje en la CSB, mayor puntaje en la SU de una municipalidad provincial de Ancash; es decir, si el gobierno municipal ejecuta adecuadamente diversos servicios necesarios en un espacio geográfico en donde, de forma habitual, interaccionan las personas con el propósito de mejorar y optimizar la calidad de vida cubriendo dignamente sus necesidades, se podrá percibir también bienestar por parte de los usuarios sobre la experiencia que ha recibido ante un servicio brindado por el establecimiento público, siendo el resultado de la valoración de los servicios recibidos derivados por la atención de algún servidor de la entidad municipal en base a los diversos atributos que han sido proporcionados al otorgarse un servicio en función de las experiencias y expectativas del cliente o usuario.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico, el nivel de la cobertura de los servicios básicos percibidos por la mayoría de los usuarios (36%) de una municipalidad provincial de Ancash, 2022 es deficiente, del mismo modo es deficiente para la dimensión salubridad y limpieza pública (42%) y para la dimensión acciones compartidas de salud (40%); por otro lado, es percibido como regular en la dimensión seguridad ciudadana (46.4%). Lo mencionado, es parcialmente semejante al estudio de Arias (2018) puesto que al investigar sobre los servicios básicos en un municipio de Huánuco, muestra en los resultados, que

en base a la CSB, predominó el nivel bajo (58.5%), además el 39% de los ciudadanos consideran que existe una alta carencia sobre la cobertura de los servicios sociales, asimismo, el 39.02% de los encuestados consideran que en el municipio se tiene una gestión de servicios básicos intermedio, por lo que concluye indicando que, la municipalidad no realiza sus funciones de forma eficiente el acceso a los servicios básicos que los ciudadanos necesitan. Así también, Taboada (2018) reporta en los resultados de su estudio que, respecto a la gestión de los servicios públicos, predomina el nivel inadecuado (66.7%).

De forma similar, Barco (2022), al analizar la cobertura de los servicios públicos en una población de San Martín, predomina el nivel regular (47%), seguido del malo (33%), llegando a concluir que, la cobertura de los servicios públicos está vinculada con las gestiones que realizan los servidores del municipio estudiado. Del mismo modo, Gutiérrez (2016) al analizar la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción en los usuarios en un distrito de San Martín, indica que la calidad de los servicios de saneamiento básicos, predomina el nivel regular se satisfacción (55%), seguido del poco satisfecho (24%) observándose que la calidad de agua potable, desagüe, residuos sólidos y control de plagas se ubican en el nivel de satisfacción regular.

Por ende, el resultado encontrado se explica bajo la perspectiva del modelo teórico denominado paradigma de la disconformidad de Bolton y Drew (1991), puesto que manifiestan que la satisfacción de los usuarios le antecede a la calidad de los servicios que brinda la entidad municipal, argumentando que la percepción de las expectativas posee impactos significativos en las percepciones actuales de los usuarios en base a la calidad del servicio que brinda la municipalidad. Es decir, los usuarios que poseen un nivel de percepción deficiente a regular, están descontentos o insatisfechos con los diversos servicios que brinda la municipalidad como el agua potable, el drenaje público, alcantarillado, conexión de desagüe, mantenimiento y arreglo de calles, limpieza pública, recojo de la basura, alumbrado público, conservación de parques o áreas verdes, servicio de seguridad, actividades del serenazgo, acciones del comité distrital, coordinación con la PNP,

campañas de vacunación, campañas de educación sanitaria, campañas de fumigación / desinfección, campañas de salud mental.

En base al segundo objetivo específico, el nivel de la SU percibido por la mayoría de los encuestados (39.2%) de una municipalidad provincial de Ancash, 2022 es regular, así como también para las dimensiones: atención del personal (38.4%), eficiencia en los procedimientos (45.2%), y equipamiento y entorno para la atención (40.4%). Lo mencionado, es parcialmente semejante al estudio de Taboada (2018) puesto que se muestra en los resultados que, para el nivel de la SU, predomina el nivel insatisfecho (83.3%), seguido del poco satisfecho (16%). Del mismo modo, Akçakaya y Ecer (2020) al analizar el grado de satisfacción en 550 pobladores sobre el servicio que brinda las municipalidades en Turquía, llegan a reportar en los resultados, que las dificultades más predominantes es la limpieza en las calles puesto que no se ubican en el nivel esperado, aunado a la ausencia de mantenimiento en las carreteras y el escaso apoyo social, asimismo, los servicios que se muestran en un grado bajo de satisfacción concierne a la limpieza de calles, forestación, resguardo del medio ambiente, servicios de estacionamiento.

Por ende, el resultado encontrado se explica bajo la perspectiva del modelo teórico de SERVQUAL de Zeithaml et al. (1993), ya que menciona que la percepción de los usuarios se basa en aquellos servicios deseados, adecuados y previstos; en donde esté inmerso diversos comportamientos por parte de los funcionarios y empleadores como la empatía, la capacidad de respuesta rápida por parte de la organización, la proporcionar seguridad, la sinceridad y fiabilidad durante las atenciones; así como la calidad de servicio a través de las instalaciones del establecimiento. Ello llevará a que los usuarios puedan estimar de manera negativa o positivamente la eficiencia de los servicios otorgados por una organización permitiéndoles realizar valoraciones concernientes a estar satisfecho o no (Mejías et al., 2018).

Es decir, los usuarios que están regularmente satisfechos poseen ciertas dificultades con respecto al servicio que brinda la entidad municipal en base a los equipamientos y al entorno para la atención con las que cuenta, con la eficiencia

en los procedimientos realizados y en la atención que tiene el personal hacia los usuarios con la habilidad en la atención, con la presencia de conocimientos necesarios, con la presencia de la amabilidad, con la atención oportuna, con la agilidad en los trámites, con la presencia de espacios seguros y con las áreas de señalización.

Por otro lado, en relación al tercer objetivo y la primera hipótesis específica, la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de la SU muestran una correlación directa débil y altamente significativa ($\rho=.318$; $.395$; $.446$; $p\text{-valor}=.000$). Lo mencionado, es parcialmente semejante al estudio de Pérez (2018) puesto que, al relacionar la calidad de los servicios de agua y saneamiento rural y la satisfacción en una población de la ciudad en Huancavelica, reporta en los resultados que, las variables en mención se correlacionan entre sí en grado moderado y directo ($\rho=.503$; $p=.000$), llegando a la conclusión que, ante una adecuada calidad de los servicios de agua y saneamiento rural, mejor es la satisfacción de los pobladores. Del mismo modo, Mutyambizi et al. (2020), al investigar los servicios básicos y determinar los factores asociados con la satisfacción de la prestación de servicios dentro de los asentamientos informales en Sudáfrica, mostraron en los resultados que el 52% de los encuestados en el estudio informaron no tener acceso a la electricidad por lo que llegaron a concluir que la satisfacción en la prestación de servicios básicos varía y está influenciada por factores relacionados con el servicio, además, las intervenciones dirigidas en la mejora de la eficacia del servicio básico son esenciales para cumplir los objetivos establecidos en los ODS.

El resultado encontrado se explica bajo la perspectiva de la teoría de bienestar social propuesto por Keyes (1998), y que indica que las valoraciones que se hacen los usuarios con respecto al contexto y al funcionamiento dentro de la sociedad depende del dinamismo entre la sociedad y las entidades que la conforman, puesto que ambas posee una sola dirección con el propósito de obtener objetivos y metas para un mutuo beneficios que genere cambio social y confianza en el progreso, sosteniendo firmemente que las sociedades tienen la capacidad de controlar y

confiar en su futuro, en su potencial de crecimiento y de desarrollo, y en su capacidad para producir bienestar (Blanco & Díaz, 2005).

Por ende, se puede decir que, a mayor puntaje la dimensión salubridad y limpieza pública, mayor es el puntaje en las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash; es decir, si entidad garantiza mejores espacios para vivir, con la función ejecutar procesos de transporte, recolección, y disposición final de los residuos sólidos de manera continua, regular, permanente y obligatoria, en concordancia con la normativa vigente. A la vez, brindan los servicios orientados a los parques y jardines, recojo de residuos sólidos y barrido de calles, a su vez abastece los servicios de limpieza pública estableciendo espacios de acopio de los desechos, aprovechamiento industrial de desperdicios y rellenos sanitarios; se podrá percibir también que los usuarios están conformes con el servicio que brinda la entidad municipal en base a los equipamientos y al entorno para la atención con las que cuenta, además de estar conformes con la eficiencia en los procedimientos realizados y en la atención que tiene el personal hacia los usuarios en donde está presente una adecuada actitud, una adecuada habilidad en la atención, la presencia de conocimientos necesarios, la presencia de la amabilidad, la atención oportuna, la agilidad en los trámites, la presencia de espacios seguros y de áreas señalizadas.

En el cuarto objetivo específico y segunda hipótesis específica, la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de la SU muestran una correlación directa débil y altamente significativa ($\rho = .288; .258; .322$; $p\text{-valor} = .000$). Lo mencionado, es parcialmente semejante al estudio de Ochoa et al. (2022), en Guayaquil, ya que, al establecer el vínculo entre la calidad y el valor percibido, el nivel de satisfacción y los servicios públicos municipales, muestra que, las decisiones tomadas por los funcionarios municipales de las diferentes áreas tienen una influencia altamente significativa en el valor percibido por los ciudadanos, la satisfacción y en los servicios públicos, que configuran el bienestar general por lo que concluye que, las áreas de mejora en las políticas territoriales y servicios municipales son: seguridad ciudadana, calidad del aire, alumbrado público y servicios deportivos.

En consecuencia, el resultado encontrado se explica bajo la perspectiva de la teoría estructural funcional como fundamento sociológico de Spencer y Durkheim, el cual explica que la sociedad-usuarios presentan necesidades que son esenciales para la sobrevivencia donde las estructuras institucionales competentes, como las entidades municipales, tienen la función de proporcionar un servicio eficaz a la comunidad y eliminar los contaminantes que perjudican el medio ambiente (Roman & Zhigue, 2020).

Entonces, se puede decir que, a mayor puntaje la dimensión seguridad ciudadana, mayor puntaje en las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash; es decir, si la entidad garantiza la seguridad ciudadana, en base a las gestiones articuladas con el serenazgo, las rondas campesinas, la Policía Nacional del Perú (PNP), entre otros, para preservar y proteger la integridad y los bienes de los ciudadanos y el orden público se podrá percibir también que los usuarios están conformes con el servicio que brinda la entidad municipal en base a los equipamientos y al entorno para la atención con las que cuenta, además de estar conformes con la eficiencia en los procedimientos realizados y en la atención que tiene el personal hacia los usuarios en donde está presente una adecuada actitud, una adecuada habilidad en la atención, la presencia de conocimientos necesarios, la presencia de la amabilidad, la atención oportuna, la agilidad en los trámites, la presencia de espacios seguros y de áreas señalizadas.

Por último, según el quinto objetivo específico y tercera hipótesis específica, la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU muestran una correlación directa débil y altamente significativa ($\rho = .384; .410; .486$; $p\text{-valor} = .000$). Lo mencionado, es parcialmente semejante al estudio de Gabinete et al. (2022), puesto que, al analizar la satisfacción y los servicios públicos en Filipinas, mostraron en los resultados que la satisfacción del grupo de ancianos (22%) se relaciona con los servicios de salud. Por ende, el resultado encontrado se explica bajo la perspectiva de la teoría de bienestar social propuesto por Keyes (1998), puesto que manifiesta que las gestiones de las entidades deben orientarse en un orden según las preferencias colectivas y las situaciones económicas alternativas de acuerdo a la realidad de la sociedad; es decir, en materia a las necesidades más

vitales de los usuarios; ello para mejorar la calidad de la vida de los individuos haciendo que todos aquellos factores otorguen tranquilidad y satisfacción a los individuos (Duarte & Jiménez, 2007).

Consecuentemente, se puede decir que, a mayor puntaje la dimensión acciones compartidas de salud, mayor puntaje en las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash; es decir, si el municipio tiene por competencias realizar gestiones en el ámbito de la atención primaria de salud, que se enfoca en el ser humano con el propósito de garantizar el buen estado de salud y bienestar en base a las necesidades de una manera rápida desde la promoción, prevención, tratamiento, y cuidados; además de construir y equipar postas médicas, botiquines y puestos de salud; efectuar campañas de medicina preventiva, educación sanitaria, primeros auxilios y demás; se podrá percibir también que los usuarios están conformes con el servicio que brinda la entidad municipal en base a los equipamientos y al entorno para la atención con las que cuenta, además de estar conformes con la eficiencia en los procedimientos realizados y en la atención que tiene el personal hacia los usuarios en donde está presente una adecuada actitud, una adecuada habilidad en la atención, la presencia de conocimientos necesarios, la presencia de la amabilidad, la atención oportuna, la agilidad en los trámites, la presencia de espacios seguros y de áreas señalizadas.

Finalmente, las implicancias prácticas obtenidas en el estudio sólo admite detectar parcialmente la complejidad de las respuestas respecto a la cobertura de los servicios básicos y la SU, por ende, es necesario con ampliar la información hallada y continuar con la línea de investigación Gestión de Políticas Públicas con el propósito de efectuar estudios similares con nuevas propuestas de objetivos, añadiendo variables que complementen y fundamenten los resultados plasmados a fin que los mandos superiores tomen acciones enfocados en la mejora de las dificultades y así dar respuesta a las necesidades y demandas de los usuarios de forma eficaz y efectiva de los ciudadanos a través de gestiones de políticas públicas.

VI. CONCLUSIONES

1. Del objetivo general, la CSB y la SU muestran una correlación directa moderada y altamente significativa ($\rho=.616$; $p\text{-valor} < .01$). Por ende, se puede decir que, a mayor puntaje en la CSB, mayor puntaje en la SU, o menor puntaje en la CSB, menor puntaje en la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

2. Del primer objetivo específico, el nivel de la CSB percibido por la mayoría de los usuarios (36%) de una municipalidad provincial de Ancash, 2022 es deficiente, del mismo modo es deficiente para la dimensión salubridad y limpieza pública (42%) y para la dimensión acciones compartidas de salud (40%); por otro lado, es percibido como regular en la dimensión seguridad ciudadana (46.4%), existiendo la necesidad de mejorar en los aspectos relacionados a las gestiones enfocadas en el agua potable, drenaje público, alcantarillado, conexión de desagüe, mantenimiento y arreglo de calles, limpieza pública, recojo de la basura, alumbrado público, conservación de parques o áreas verdes, servicio de seguridad, actividades en las gestiones con el serenazgo, acciones orientadas con el comité distrital, fortalecer las coordinaciones con la PNP, y demás.

3. Del segundo objetivo específico, el nivel de la SU percibido por la mayoría de los encuestados (39.2%) de una municipalidad provincial de Ancash, 2022 es regular, así como también para las dimensiones: atención del personal (38.4%), eficiencia en los procedimientos (45.2%), y equipamiento y entorno para la atención (40.4%), existiendo la necesidad de mejorar en los aspectos relacionados al mejoramiento en las actitudes de los colaboradores y la acciones realizadas en la atención hacia el usuarios tales como en la amabilidad, en la atención oportuna, en la confianza, en el tiempo en la atención, en la agilidad en la atención, en las acciones eficaces, en la agilidad en los trámites, en los equipamientos para la atención a los usuarios, así como en los conocimientos para brindar una buena atención, y demás.

4. Del tercer objetivo específico, la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de la SU muestran una correlación directa débil y altamente significativa ($\rho=.318$; $.395$; $.446$; $p\text{-valor} < .01$). Por ende, se puede decir que, a

mayor puntaje en la dimensión salubridad y limpieza pública, mayor puntaje en las dimensiones de la SU, o menor puntaje en la dimensión salubridad y limpieza pública, menor puntaje en las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

5. Del cuarto objetivo específico, la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de la SU muestran una correlación directa débil y altamente significativa ($\rho = .288; .258; .322$; p-valor $< .01$). Por ende, se puede decir que, a mayor puntaje en la dimensión seguridad ciudadana, mayor puntaje en las dimensiones de la SU, o menor puntaje en la dimensión seguridad ciudadana, menor puntaje en las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

6. Del quinto objetivo específico, la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de la SU muestran una correlación directa débil y altamente significativa ($\rho = .384; .410; .486$; p-valor $< .01$). Por ende, se puede decir que, a mayor puntaje la dimensión acciones compartidas de salud, mayor puntaje en las dimensiones de la SU, o menor puntaje en la dimensión acciones compartidas de salud, menor puntaje en las dimensiones de la SU de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Al alcalde de una municipalidad provincial de Ancash:

1. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad con el propósito de optimizar y brindar mayor CSB ya que es presidiario realizar acciones que consientan mejor accesibilidad de los pobladores de los servicios y así asegurar los niveles adecuados de calidad de la vida humana para desarrollo social y económico de la región.

2. Planificar y promover el desarrollo de los servicios en materia de salubridad y limpieza pública, además de administrar y reglamentar directamente o por concesión el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, limpieza pública y tratamiento de residuos sólidos, entre otros de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia, ello también con la finalidad de optimizar el grado de satisfacción de los usuarios.

3. Formular, aprobar, ejecutar y supervisar las políticas sobre seguridad ciudadana destinadas a proteger la vida o la seguridad de los usuarios y así evitar los probables hechos y circunstancias que afecten la seguridad y tranquilidad pública ello también con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y asegurar la calidad de vida.

4. Programar, dirigir y ejecutar acciones compartidas de salud, ello mediante la realización de campañas de salud integral preventiva, educación sanitaria entre otros en coordinación con las municipalidades distritales, y los organismos regionales y nacionales pertinentes y así fortalecer las gestiones sobre la atención primaria de salud (centros y puestos de salud), además de mejorar la SU respecto a los servicios de salud para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios.

5. Establecer las pautas y procedimientos a seguir, para mejorar la cobertura de los servicios básicos con la finalidad de asegurar principalmente la accesibilidad y la

disposición sobre la salubridad y limpieza pública, la seguridad ciudadana y las acciones compartidas de salud.

6. Proponer proyectos y programas de intervención que permitan a la municipalidad provincial conocer sobre la atención del personal, la eficiencia en los procedimientos y sobre el equipamiento y entorno para la atención que brinda a los usuarios, ellos con la finalidad de conocer más sobre sus gestiones y evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de gestión que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios.

REFERENCIAS

- Actualidad Civil. (10 de febrero de 2022). *Ordenanza Municipal N° 284-2022-MDP*.
<https://actualidadcivil.pe/norma/ordenanza-municipal-284-2022-mdp-c/fee46a85-519c-45d9-89ed-711134427a53>
- Akçakaya, O., & Ecer, Z. (2020). Vatandaşların Yerel Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Algıları Üzerine Bir Araştırma: Kars Belediyesi Örneği; A Research on Citizens' Perceptions of Satisfaction for Local Services: The Case of Kars Municipality. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(27). 516-543. <https://doi.org/10.26466/opus.676976>
- Arana, V., & Palomino, J. (2017). *Priorización del reforzamiento de colegios públicos de Lima para la mitigación del riesgo sísmico* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8892>
- Arias, A. (2018). *Sistema Nacional De Inversiones Y Servicios Básicos En La Municipalidad Distrital De Chaglla – 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32694>
- Asociación Médica Mundial. (21 de marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *¿Cuánto debe invertir América Latina y el Caribe para contar con servicios públicos de calidad y para todos?* <https://blogs.iadb.org/agua/es/servicios-publicos-inversion-lac/>
- Barco, I. (2022). *Gestión municipal y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Chazuta, San Martín-2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://doi.org/20.500.12692/80386>

- Bernal-García, M., Salamanca, D., Perez, N., & Quemba, M. (2020). Content validity by expert judgment of an instrument to measure physico-emotional perceptions in anatomical dissection practice. *Educación Médica*, 21(6), 349-356. [10.1016/j.edumed.2018.08.008](https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.08.008)
- Blanco, A., & Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589. <https://www.psicothema.com/pdf/3149.pdf>
- Blerina, B. (2019). Performance Audit Role in the Quality of Public Services and Social Welfare: Tirana Municipality Case Study. *Buletin Științific: Universitatea Din Pitești. Seria Științe Economice*, 18(3), 3–12. https://econpapers.repec.org/article/ptsjournal/y_3a2019_3ai_3a3_3ap_3a3-12.htm
- Bolton, N., & Drew, J. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. *Journal of Marketing*, 55, 1-9. <https://doi.org/10.2307/1252199>
- Büchs, M. (2021). Sustainable welfare: How do universal basic income and universal basic services compare? *Ecological Economics*, 189. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2021.107152>
- Castellanos, J. (1977). Situaciones de cobertura, niveles de atención y atención primaria. *Bol Of Sanit Parmm*, 82(6). <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/17488/v82n6p478.pdf?sequence=1>
- Celestino, A., & Biencinto, C. (2012). La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico en centros de la comunidad de Madrid Motricidad. *European Journal of Human Movement*, 29, 115-132. <https://www.redalyc.org/pdf/2742/274224827008.pdf>
- Cepal. (7 de septiembre de 2022). *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>

- Cienfuegos, M. (2019). Reflections on the scientific method and its stages. *Revista Iberoamericana de ciencias sociales y humanísticas*, 8(15). <https://doi.org/10.23913/ricsh.v8i15.161>
- Çınar, K., Köse, T., & Eruygur, H. (2019). Kamu hizmetleri ve vatandaş memnuniyetinin çok düzeyli analizi: Türkiye örneği / Multi-level analysis of public services and citizen satisfaction: The case of Turkey. *Ekonomik Yaklaşım*, 30(111), 25–53. <https://doi.org/10.5455/ey.17001>
- Cozma, I., Tirau, A., Bugnariu, A., & Puscas, S. A. (2022). Correlations between Service Quality Management and Satisfaction of Local Public Administration Employees: A Comparative Study between Romania and Republic of Moldova. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 31(1), 361–373.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extensión. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dahlström, C., Nistotskaya, M., & Tyrberg, M. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1), 218–233. <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Desmal, A., Hamid, S., Othman, M., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, 8, e1074. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1074>
- Duarte, T. & Jiménez, R. (2007). Aproximación a la teoría del bienestar. *Scientia Et Technica*, XIII(37), 305-310. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903752.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

- El Estado Peruano. (2022). *Cómo articular esfuerzos por la seguridad ciudadana entre PNP y Serenazgo*. <https://www.gob.pe/12292-como-articular-esfuerzos-por-la-seguridad-ciudadana-entre-pnp-y-serenazgo>
- El Peruano. (2016). *Aprueban Régimen Tributario de limpieza pública, seguridad ciudadana para el ejercicio fiscal 2017*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-regimen-tributario-de-limpieza-publica-seguridad-c-ordenanza-no-030-2016-mdc-1468680-1/>
- Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gabinete, G., Tanan, C., Tutor, J., & Escantilla-Lebuna, M. (2022). *Public Service Delivery Assessment Using the Citizen Satisfaction Index System in Western Visayas, Philippines*. *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 20(1), 36–44.
- García, R., & Martínez, A. (2019). Calidad de los problemas de ABP. Evidencia de validez de un instrumento. *Investigación en educación médica*, 8(29), 58-68. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.29.1767>
- Gómez, P. (2015). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 230-233. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v55i297>
- Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – provincia de Mariscal Cáceres 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/11458/2500>
- Gutierrez, R. (2021). *Corrupción de funcionarios en la Municipalidad de Santa María y su relación con los servicios básicos de la población, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://doi.org/20.500.12692/74833>

- Halásková, M., Halásková, R., & Bednář, P. (2020). Public Services and their Financial Allocation in the European Context. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics & Administration*, 28(2), 1–9. <https://doi.org/10.46585/sp28021052>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Indecopi. (2015). *Servicios Públicos*. <https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2013). *Servicios Municipales*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1186/cap06.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017a). *Acceso a Servicios Básicos de las viviendas particulares*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/cap05.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017b). *Limpieza Pública*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/10.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Censos 2017: departamento de Áncash cuenta con 1 083 519 habitantes*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-190-2018-inei.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Limpieza Pública*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/10.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (septiembre de 2020). *Acceso a los servicios básicos en el Perú, 2013 – 2019*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1756/

Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal. (s.f.). *Guía de servicios públicos municipales.*

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/171945/Guia_de_servicios_publicos_municipales_2015.pdf

Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Keyes, C. (1998). *Social well-being*. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140. <https://doi.org/10.2307/2787065>

Lalang, J., Tameno, N., Molidya, A., & Tomasowa, O. (2021). Analysis of Fundamental Services in Kupang City NUSA Tenggara Timur. *Webology*, 18(2), 920–933. <https://doi.org/10.14704/WEB/V18I2/WEB18363>

López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>

López, L., & Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum*, 174(62), 1-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2). <http://orcid.org/0000-0001-5316-2300>

Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Maria, C., Rodríguez-Vega, J., Salinas-Mendoza, D., & Fabián-Ramírez, J. (2021). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *7th Brazilian*

Technology Symposium, BTSym, 207, 577-583. doi: 10.1007/978-3-031-04435-9_61

Lozano, G. (2021). *Inversión pública y cobertura de los servicios básicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://doi.org/20.500.12692/57807>

Lukaševičiūtė, I. (2021). *Gyventojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis: Marijampolės savivaldybės atvejis; Residents' Satisfaction with Public Services: the Case of Marijampolė City Municipality* [Tesis de maestría, Universidad Vytautas Magnus]. Repositorio de publicaciones electrónicas <https://doi.org/20.500.12259/129311>

Matias, S. (2013). La teoría del servicio público y las telecomunicaciones. *Bogotá D.C. Colombia*, 38, 43-62.

Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3), 110–123. <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>

Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

Menezes, V., Pedrosa, G., Silva, M., & Figueiredo, R. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information*, 13(4), 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>

Mercado, A. (2015). El pensamiento jurídico de León Duguit. *Editorial Universidad del Rosario*, 1-15. <https://doi.org/10.7476/9789587386387.0003>

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.

- Mutyambizi, C., Mokhele, T., Ndinda, C., & Hongoro, C. (2020). Acceso y Satisfacción con Servicios Básicos en Asentamientos Informales: Resultados de una Encuesta de Evaluación de Línea Base. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 17 (12). <https://doi.org/10.3390/ijerph17124400>
- Muñiz, J., & Fonseca-Pedrero, E. (2019). *Diez pasos para la construcción de un test*. *Psicothema*, 31(1), 7-16. doi: 10.7334/psicothema2018.291
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta. ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Ochoa, M., Vergara-Romero, A., Subia, J., & del Río, J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLoS ONE*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Olano, S. (2020). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). *Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34), 159–180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878538>
- Oltra, E., Fernández, B., Cabiedes, L., Riestra, R., González, C., & Osorio, S. (2018). Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan. *Revista Española de Salud Pública*, 92. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272018000100402&lng=es&tlng=es
- Organización Mundial de la Salud. (1 de abril de 2021). *Atención primaria de salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>

- Paez, C., Peón, I., & Baracaldo, S. (2020). Programa de cuadrantes en Ciudad de México: diagnóstico según el modelo de sistema viable. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), 27-58. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.563>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Parasurarnan, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pérez, W. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de agua y saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32746>
- Plan Freirina Sustentable. (2021). *Programa Especial de Gestión Territorial para Zonas Rezagadas territorio comuna de Freirina, 2021 - 2029*. http://territoriosdeconvergencia.subdere.gov.cl/files/doc_zonas_rezagadas/Plan%20Zona%20Rezagada%20Freirina%20Sustentable.pdf
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2022). *Rol de las municipalidades en relación con las juntas administradoras de servicios de saneamiento (JASS)*. <https://www.gob.pe/12295-rol-de-las-municipalidades-en-relacion-con-las-juntas-administradoras-de-servicios-de-saneamiento-jass>
- Quevedo, A. (2020). *Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52674>
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M., & Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú

- RETOS. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20).
<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Reddick, C., Perlman, B., & Demir, T. (2022). Citizen satisfaction with public service delivery: A test of alternative theories. *Canadian Public Administration*, 65(2), 352. <https://doi.org/10.1111/capa.12464>
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E., & Ramírez, H. (2020). *La prestación del servicio de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia*. Lima: Contraloría General de la República. <https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICLP1.pdf>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 5(1), 33–49. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Roman, A., & Zhigue, J. (2020). *Servicios básicos y condiciones de saneamiento ambiental en la calidad de vida de la población de la comuna San Agustín* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Digital de la UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16255>
- Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Ruiz, E., Saturno, D., & Guevara, H. (2020). Quality of medical attention, the patient doctor relationship and medical empathy, in the internal medical service of a type IV hospital. *Rev.Salus.UC*. 24(2), 11-20. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/fcs/vol24n2/art02.pdf>
- Rust, R., & Oliver, R.L (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=c3woDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Rust,+R.,+%26+Oliver,+R.L+\(1994\).+Service+Quality.+New](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=c3woDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Rust,+R.,+%26+Oliver,+R.L+(1994).+Service+Quality.+New)

+Directions+in+Theory+and+Practice.&ots=zq0bAayQlv&sig=ihy8KdxR8tdZ
fNQZS_D4weEtyU#v=onpage&q&f=false

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Šašić, Đ., Tanović, M., & Delić, A. (2021). Utjecaj Dobrog Upravljanja Na Povećanje Zadovoljstva Građana Uslugama Javnog SEKTORA. (Bosnian). *Pregled*, 62(1), 41–57. <https://doi.org/10.48052/19865244.2021.1.41>

Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26430>

The Jamovi Project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.

Universidad César Vallejo. (2017). *Código de Ética en Investigación de la universidad César Vallejo. Resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Van, G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management*, 23(3), 433-448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>

Vega, I. (2017). *Plan de ordenamiento territorial para la subcuencas de los Ríos Macul y Vinces, que forman el área de influencia del transvase uno del proyecto Pacalori en la cuenca del río Guayas* [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26676>

- Ying, L., & Xiang, X. (2022). Fuzzy Comprehensive Evaluation and Research on Public Service Performance of Development Zones in China from the Perspective of Public Satisfaction -- Based on the Investigation of Hefei Economic and Technological Development Zone in Anhui Province. *Frontiers in Economics and Management*, 5, 323. [https://doi.org/10.6981/FEM.202205_3\(5\).0041](https://doi.org/10.6981/FEM.202205_3(5).0041)
- Zárate, A. (2018). *La aplicación del Derecho a la Ciudad en los Barrios del centro histórico de San Luis Potosí: los casos de San Sebastián y San Miguelito* [Tesis de licenciatura, El Colegio de San Luis]. Repositorio COLSAN. <http://colsan.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1013/551>
- Zegarra, D. (2019). The local public services in Perú: a legal characterization. *Documentación Administrativa*, 6, 149-160. doi: 10.24965/da.i6.10769
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/009207039321100>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Cobertura de servicios básicos y satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables e ítems		Método
¿Existe correlación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022?	Hipótesis general	Objetivo general	Variable 1: Cobertura de servicios básicos		Tipo: Básica Diseño: No experimental y transversal, descriptivo-correlacional. Población: 6316 usuarios Muestra: 250 usuarios Técnica: Encuesta Instrumentos: -Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos -Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario
	Existe correlación directa entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	Identificar la correlación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022	Dimensiones	Ítems	
	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	D1: Salubridad y limpieza pública	1 al 9	
			D2: Seguridad ciudadana	10 al 13	
			D3: Acciones compartidas de salud	14 al 17	
a) Existe correlación directa entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	a) Determinar el nivel de la cobertura de servicios básicos según los usuarios de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	Variable 2: Satisfacción del usuario			
b) Existe correlación directa entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	b) Determinar el nivel de satisfacción del usuario en de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	Dimensiones	Ítems		
c) Existe correlación directa entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	c) Identificar la correlación entre la dimensión salubridad y limpieza pública y las dimensiones de satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	D1: Atención del personal	1 al 8		
	d) Identificar la correlación entre la dimensión seguridad ciudadana y las dimensiones de satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	D2: Eficiencia en los procedimientos	9 al 13		
	e) Identificar la correlación entre la dimensión acciones compartidas de salud y las dimensiones de satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022.	D3: Equipamiento y entorno para la atención	14 al 19		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable 1

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Cobertura de servicios básicos	Es la ejecución de los diversos servicios con los que cuenta un determinado espacio geográfico en donde, de forma habitual, interaccionan los ciudadanos con el fin de mejorar la calidad de vida cubriendo dignamente sus necesidades (Arana & Palomino, 2017).	Definición medida por los puntajes alcanzados del Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos conformado por tres dimensiones: salubridad y limpieza pública, seguridad ciudadana, acciones compartidas de salud.	Dimensión 1: Salubridad y limpieza pública	<ul style="list-style-type: none"> - Agua potable - Drenaje público - Alcantarillado - Conexión de desagüe - Mantenimiento y arreglo de calles - Limpieza pública - Recojo de la basura - Alumbrado público - Conservación de parques o áreas verdes 	1 al 9	Ordinal
			Dimensión 2: Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de seguridad - Actividades del serenazgo - Acciones del comité distrital - Coordinación con la PNP 	10 al 13	
			Dimensión 3: Acciones compartidas de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de vacunación - Campañas de educación sanitaria - Campañas de fumigación / desinfección - Campañas de salud mental 	14 al 17	

Operacionalización de la variable 2

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V2: Satisfacción del usuario	Es la evaluación del servicio recibido por el municipio, en torno a los distintos atributos que entrega la organización al otorgar un servicio, en función de la experiencia del usuario y de sus expectativas (Rojas et al., 2019).	Definición medida por los puntajes alcanzados del Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario que abarca las siguientes dimensiones: atención del personal, eficiencia en los procedimientos, equipamiento y entorno para la atención.	Dimensión 1: Atención del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud adecuada - Habilidad en la atención - Conocimientos necesarios - Amabilidad - Atención oportuna - Servicio claro - Confianza - Tiempo suficiente 	1 al 8	Ordinal
			Dimensión 2: Eficiencia en los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad en la atención - Tiempo de espera razonable - Acciones eficaces - Agilidad en los trámites - Trámites oportunos 	9 al 13	
			Dimensión 3: Equipamiento y entorno para la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamientos apropiados - Espacios adecuados - Lugares de espera limpios - Servicios higiénicos limpios - Espacios seguros - Áreas señalizadas 	14 al 19	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1:

Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos

Sexo: H () M () Edad: _____ Tiempo que vive en el distrito: _____

Instrucciones: Por favor, sírvase responder el presente cuestionario marcando con un aspa (x) la alternativa que considere conveniente en cada ítem. Se pide su apoyo y sinceridad para desarrollarlo con la mayor objetividad posible.

Dimensión 1: Salubridad y limpieza pública	Escala de valoración				
	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
¿Cómo calificaría la calidad...					
1. De las conexiones de agua potable que recibe en su domicilio?					
2. Del servicio de drenaje público en su ciudad?					
3. Del servicio de alcantarillado de su ciudad?					
4. Del servicio de conexión de desagüe?					
5. Del servicio de mantenimiento y arreglo de las calles de su ciudad?					
6. Del servicio de limpieza de los espacios públicos cercanos a su domicilio?					
7. Del servicio de recojo de la basura que realiza el municipio en tu ciudad?					
8. Del servicio de alumbrado público?					
9. Del mantenimiento de los parques o áreas verdes en su ciudad?					
Dimensión 2: Seguridad ciudadana					
¿Cómo calificaría...					
10. El servicio de seguridad ciudadana en tu ciudad?					
11. Las actividades que realiza el serenazgo en tu ciudad?					
12. El servicio que realiza el comité distrital sobre la seguridad del ciudadano?					
13. Las coordinaciones entre la municipalidad con la policía nacional para garantizar el servicio de seguridad ciudadana?					
Dimensión 3: Acciones compartidas de salud					
¿Cómo calificaría los servicios que gestiona la municipalidad sobre....					
14. Las campañas de vacunación?					
15. Las campañas de educación sanitaria?					
16. Las campañas de fumigación / desinfección?					
17. Campañas de salud mental?					

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario sobre Cobertura de Servicios Básicos			
Autor original:	Quevedo Sánchez, Alfonso (2020)			
Nombre instrumento original	Cuestionario - Calidad Sobre Servicios Públicos			
Dimensiones:	Salubridad y limpieza pública, seguridad ciudadana, acciones compartidas de salud			
N° de ítems	17			
Escala de valoración de ítems:	Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Muy bueno (5)			
Ámbito de aplicación:	Jurisdicción de una Municipalidad Provincial de Ancash.			
Administración:	Auto reporte individual			
Duración:	7 minutos (Aproximadamente)			
Objetivo:	Medir el nivel de percepción sobre la cobertura de servicios básicos que poseen los usuarios.			
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos quienes valoraron como aplicable, los cuales evaluaron la pertinencia, relevancia, claridad.			
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y la técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad óptimo (Alfa = .903).			
Unidades de información:	Usuarios			
Organización:	Dimensión		N° de ítem	
	D1: Salubridad y limpieza pública		1 al 9	
	D2: Seguridad ciudadana		10 al 13	
	D3: Acciones compartidas de salud		14 al 17	
Niveles /Valores finales		Deficiente	Regular	Bueno
	Variable	20 al 46 puntos	47- al 56 puntos	57 al 73 puntos
	D1	9 al 25 puntos	26 al 32 puntos	33 al 39 puntos
	D2	4 al 10 puntos	11 al 12 puntos	13 al 16 puntos
	D2	7 al 11 puntos	12 al 13 puntos	14 al 20 puntos

Instrumento 2:

Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

Instrucciones: Por favor, sírvase responder el presente cuestionario marcando con un aspa (x) la alternativa que considere conveniente en cada ítem. Se pide su apoyo y sinceridad para desarrollarlo con la mayor objetividad posible.

	Escala de valoración				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Atención del personal					
¿Consideras que el personal de la municipalidad...					
1. Posee la actitud adecuada para atenderlo (a)?					
2. Tiene la habilidad para brindarle una adecuada atención?					
3. Cuenta con los conocimientos necesarios para ofrecerle una óptima atención?					
4. Es amable al momento de atenderlo (a)?					
5. Lo atiende de manera oportuna?					
6. Le explica de forma clara los procedimientos e indicaciones durante las atenciones?					
7. Le inspira confianza?					
8. Emplea el tiempo suficiente durante las atenciones?					
Dimensión 2: Eficiencia en los procedimientos					
¿Consideras que el personal de la municipalidad...					
9. Posee la agilidad para atenderlo (a)?					
10. Usa un tiempo de espera razonable durante las atenciones?					
11. Realiza los trámites y procedimientos de forma eficaz?					
12. Tiene la agilidad para realizar los trámites requeridos?					
13. Realiza oportunamente los trámites solicitados?					
Dimensión 3: Equipamiento y entorno para la atención					
¿Consideras que la municipalidad...					
14. Posee equipamientos apropiados para brindarle una buena atención?					
15. Tiene los espacios adecuados para atenderlo (a)?					
16. Conserva los lugares de espera limpios?					
17. Goza de servicios higiénicos en buen estado?					
18. Posee espacios seguros?					
19. Cuenta con áreas señalizadas?					

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario																						
Autor original:	Julio Rojas, Sara Arancibia, Carlos Andrade y Álvaro Ramírez-Alujas (2018)																						
Nombre instrumento original	Calidad de servicio en el sector público.																						
Dimensiones:	Atención del personal, eficiencia en los procedimientos, y equipamiento y entorno para la atención																						
N° de ítems	19																						
Escala de valoración de ítems:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																						
Ámbito de aplicación:	Jurisdicción de una Municipalidad Provincial de Ancash.																						
Administración:	Auto reporte individual																						
Duración:	9 minutos (Aproximadamente)																						
Objetivo:	Medir el nivel de percepción sobre la satisfacción del usuario respecto al servicio que brinda una municipalidad provincial.																						
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos quienes valoraron como aplicable, los cuales evaluaron la pertinencia, relevancia, claridad.																						
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y la técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad óptimo (Alfa = .850).																						
Unidades de información:	Usuarios																						
Organización:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Dimensión</th> <th style="width: 40%;">N° de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Salubridad y limpieza pública</td> <td>1 al 8</td> </tr> <tr> <td>D2: Seguridad ciudadana</td> <td>9 al 13</td> </tr> <tr> <td>D3: Acciones compartidas de salud</td> <td>14 al 19</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensión	N° de ítem	D1: Salubridad y limpieza pública	1 al 8	D2: Seguridad ciudadana	9 al 13	D3: Acciones compartidas de salud	14 al 19												
Dimensión	N° de ítem																						
D1: Salubridad y limpieza pública	1 al 8																						
D2: Seguridad ciudadana	9 al 13																						
D3: Acciones compartidas de salud	14 al 19																						
Niveles /Valores finales	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;"></th> <th style="width: 25%;">Bajo</th> <th style="width: 25%;">Regular</th> <th style="width: 25%;">Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable</td> <td>24 al 54 puntos</td> <td>55 al 66 puntos</td> <td>67 al 83 puntos</td> </tr> <tr> <td>D1</td> <td>10 al 26 puntos</td> <td>27 al 33 puntos</td> <td>34 al 37 puntos</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>5 al 8 puntos</td> <td>9 al 16 puntos</td> <td>17 al 21 puntos</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>7 al 13 puntos</td> <td>14 al 21 puntos</td> <td>22 al 30 puntos</td> </tr> </tbody> </table>				Bajo	Regular	Alto	Variable	24 al 54 puntos	55 al 66 puntos	67 al 83 puntos	D1	10 al 26 puntos	27 al 33 puntos	34 al 37 puntos	D2	5 al 8 puntos	9 al 16 puntos	17 al 21 puntos	D3	7 al 13 puntos	14 al 21 puntos	22 al 30 puntos
	Bajo	Regular	Alto																				
Variable	24 al 54 puntos	55 al 66 puntos	67 al 83 puntos																				
D1	10 al 26 puntos	27 al 33 puntos	34 al 37 puntos																				
D2	5 al 8 puntos	9 al 16 puntos	17 al 21 puntos																				
D3	7 al 13 puntos	14 al 21 puntos	22 al 30 puntos																				

Anexo 4: Ficha de Jueces

Nombre y Apellido	Grado académico	Decisión
4. Oscar Robles Villanueva	Doctor	Aplicable
5. Jorge Neciosup Obando	Doctor	Aplicable
6. Martin Castro Santisteban	Magister	Aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS

BÁSICOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Salubridad y limpieza pública			Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cómo calificaría la calidad...									
1.	Directo	De las conexiones de agua potable que recibe en su domicilio?	X		X		X		
2.	Directo	Del servicio de drenaje público en su ciudad?	X		X		X		
3.	Directo	Del servicio de alcantarillado de su ciudad?	X		X		X		
4.	Directo	Del servicio de conexión de desagüe?	X		X		X		
5.	Directo	Del servicio de mantenimiento y arreglo de las calles de su ciudad?	X		X		X		
6.	Directo	Del servicio de limpieza de los espacios públicos cercanos a su domicilio?	X		X		X		
7.	Directo	Del servicio de recojo de la basura que realiza el municipio en tu ciudad?	X		X		X		
8.	Directo	Del servicio de alumbrado público?	X		X		X		
9.	Directo	De mantenimiento de los parques o áreas verdes en su ciudad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Seguridad ciudadana			Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cómo calificaría la calidad...									
10.	Directo	Del servicio de seguridad ciudadana en tu ciudad?	X		X		X		
11.	Directo	De las actividades que realiza el serenazgo en tu ciudad?	X		X		X		
12.	Directo	Del servicio que realiza el comité distrital sobre la seguridad del ciudadano?	X		X		X		
13.	Directo	De las coordinaciones entre la municipalidad con la policía nacional para garantizar el servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Acciones compartidas de salud			Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cómo calificaría los servicios que gestiona la municipalidad sobre....									
14.	Directo	Campañas de vacunación?	X		X		X		
15.	Directo	Campañas de educación sanitaria?	X		X		X		
16.	Directo	Fumigación / desinfección?	X		X		X		
17.	Directo	Campañas de Salud mental?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Atención del personal			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Consideras que el personal de la municipalidad...									
1.	Directo	Posee la actitud adecuada para atenderlo	X		X		X		
2.	Directo	Tiene la habilidad para brindarle una adecuada atención	X		X		X		
3.	Directo	Cuenta con los conocimientos necesarios para ofrecerte una óptima atención	X		X		X		
4.	Directo	Es amable al momento de atenderlo	X		X		X		
5.	Directo	Lo atiende de manera oportuna	X		X		X		
6.	Directo	Le explica de forma clara los procedimientos e indicaciones durante las atenciones	X		X		X		
7.	Directo	Le inspira confianza	X		X		X		
8.	Directo	Emplea el tiempo suficiente durante las atenciones	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Eficiencia en los procedimientos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Consideras que el personal de la municipalidad...									
9.	Directo	Posee la agilidad para atenderlo	X		X		X		
10.	Directo	Usa un tiempo de espera razonable durante las atenciones	X		X		X		
11.	Directo	Hace una aplicación pertinente de los procedimientos para la realización de los trámites que requieran los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
12.	Directo	Tiene la agilidad para realizar los trámites requeridos	X		X		X		
13.	Directo	Realiza oportunamente los trámites solicitados	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Equipamiento y entorno para la atención			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Consideras que la municipalidad...									
14.	Directo	Posee equipamientos apropiados para brindarle una buena atención	X		X		X		
15.	Directo	Tiene los espacios adecuados para atenderlo	X		X		X		
16.	Directo	Conserva los lugares de espera limpios	X		X		X		
17.	Directo	Goza de servicios higiénico en buen estado	X		X		X		
18.	Directo	Posee espacios seguros	X		X		X		
19.	Directo	Cuenta con áreas señalizadas	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARTIN CASTRO SANTISTEBAN

DNI: 08553897

ORCID: 0000-0003-4802-5381

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	LICENCIADO EN PSICOLOGIA	1991	USMP
02	MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2013	USP

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Entidad	Años	Cargo/Función
01	INABIF - CHICLAY	1993 - 1996	PSICOLOGO
02	CECOPROS ONG	1996 -2001	CAPACITADOR - PSICOLOGO
03	FONCODES	2001 -2004	FACILITADOR SOCIAL
04	UNIVERSIDADES VARIAS	1999 a la ACTUALIDAD	DOCENTE



Firma del Experto Informante.
MG. MARTIN CASTRO SANTISTEBAN
DNI N° 08553897

Lima, 16 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Atención del personal			Si	No	Si	No	Si	No	
¿Consideras que el personal de la municipalidad...			X		X		X		
1.	Directo	Posee la actitud adecuada para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
2.	Directo	Tiene la habilidad para brindar una adecuada atención a los usuarios que acuden a los servicios que proporciona la entidad?	X		X		X		
3.	Directo	Presenta los conocimientos necesarios para ofrecer una adecuada atención a los usuarios que acuden a los servicios de la entidad?	X		X		X		
4.	Directo	Es amable al momento de atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
5.	Directo	Brinda una atención oportuna en las atenciones a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
6.	Directo	Brinda un servicio clem durante las atenciones a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
7.	Directo	Brinda confianza a los usuarios que acuden a los servicios que proporciona la entidad?	X		X		X		
8.	Directo	Entrega el tiempo suficiente durante las atenciones a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Eficiencia en los procedimientos			Si	No	Si	No	Si	No	
¿Consideras que el personal de la municipalidad...			X		X		X		
9.	Directo	Tiene la agilidad para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
10.	Directo	Hace uso de un tiempo de espera razonable durante la atención a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
11.	Directo	Hace una aplicación pertinente de los procedimientos para la realización de los trámites que requieren los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
12.	Directo	Tiene la agilidad para realizar los trámites solicitados	X		X		X		
13.	Directo	Realiza oportunamente los trámites solicitados	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Equipamiento y entorno para la atención			Si	No	Si	No	Si	No	
¿Consideras que la municipalidad...			X		X		X		
14.	Directo	Posee equipamientos apropiados para una buena atención a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
15.	Directo	Tiene los espacios adecuados para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
16.	Directo	Conserva los lugares de espera limpios para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
17.	Directo	Goza los baños en buen estado para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
18.	Directo	Cuenta con espacios provistos de seguridad para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		

15.	Dotado	Cuenta con áreas dotadas de software para atender a los usuarios que acceden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X	
-----	--------	---	---	--	---	--	---	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Jorge Neciosup Obando

DNI: 17911612

ORCID: 0000-0002-4605-5475

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Doctor en Ciencias del Desarrollo Social	2014	Universidad Nacional de Trujillo
02	Maestro en Ciencias, Mención en Estadística	1994	Universidad Nacional de Trujillo

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Instituto de Investigación en Población y Desarrollo (IPODE) USP	10	Director
02	MINSA: Proyecto Alto Chicama Saludable	2	Consultor
03			

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*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.
DR. Jorge Neciosup Obando

19 de octubre del 2022

Dr. Jorge E. Neciosup Obando
ESTADÍSTICO-DEMOGRÁFICO
COESP 1004

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Salubridad y limpieza pública									
¿Cómo calificaría la calidad...									
1.	Directo	De las conexiones de agua potable que recibe en su domicilio?	X		X		X		
2.	Directo	Del servicio de drenaje público en tu ciudad?	X		X		X		
3.	Directo	Del servicio de alcantarillado de tu ciudad?	X		X		X		
4.	Directo	Del servicio de conexión de desagüe en tu domicilio?	X		X		X		
5.	Directo	Del servicio de mantenimiento y arreglo de calles de tu ciudad?	X		X		X		
6.	Directo	Del servicio de limpieza de los espacios públicos cercanos a su domicilio?	X		X		X		
7.	Directo	Del servicio de recojo de la basura que realiza el municipio de tu ciudad?	X		X		X		
8.	Directo	Del servicio de alumbrado público que recibe en su calle?	X		X		X		
9.	Directo	De conservación de los parques o áreas verdes en tu ciudad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Seguridad ciudadana									
¿Cómo calificaría la calidad...									
10.	Directo	Del servicio de seguridad ciudadana en tu ciudad?	X		X		X		
11.	Directo	De organización entre la municipalidad con el serenazgo en tu ciudad?	X		X		X		
12.	Directo	Del servicio que realiza el comité distrital sobre la seguridad del ciudadano?	X		X		X		
13.	Directo	De coordinación entre la municipalidad con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Acciones compartidas de salud									
¿Cómo calificaría los servicios que gestiona la municipalidad sobre....									
14.	Directo	Control de epidemias?	X		X		X		
15.	Directo	Salud preventiva?	X		X		X		
16.	Directo	Primeros auxilios?	X		X		X		
17.	Directo	Educación sanitaria?	X		X		X		
18.	Directo	Fumigación / desinfección?	X		X		X		
19.	Directo	Salud mental?	X		X		X		
20.	Directo	Vacunación?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS**Observaciones:**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. JORGE EDUARDO NECIOSUP OBANDO

DNI:17911612

ORCID: **0000-0002-4605-5475****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Nº	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Doctor en Ciencias del Desarrollo Social	2014	Universidad Nacional de Trujillo
02	Maestro en Ciencias, Mención en Estadística	1994	Universidad Nacional de Trujillo

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Instituto de Investigación en Población y Desarrollo USP	10 años	Director
02	MINSA: Proyecto Alto Chicama Saludable	2 años	Consultor
03	UNT: Laboratorio de Análisis Demográfico y estudios de Población	11 años	Jefe del Laboratorio

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**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 dimensiónFirma del Experto Informante.
DR JORGE NECIOSUP OBANDO
DNI N° 17911612

Trujillo 19 de octubre del 2022

Dr. Jorge E. Neciosup Obando
ESTADÍSTICO - DEMÓGRAFO
COESPE 1024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Salubridad y limpieza pública			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Cómo calificaría la calidad...									
1.	Directo	De las conexiones de agua potable que recibe en su domicilio?	X		X		X		
2.	Directo	Del servicio de drenaje público en tu ciudad?	X		X		X		
3.	Directo	Del servicio de alcantarillado de tu ciudad?	X		X		X		
4.	Directo	Del servicio de conexión de desagüe en tu domicilio?	X		X		X		
5.	Directo	Del servicio de mantenimiento y arreglo de calles de tu ciudad?	X		X		X		
6.	Directo	Del servicio de limpieza de los espacios públicos cercanos a su domicilio?	X		X		X		
7.	Directo	Del servicio de recojo de la basura que realiza el municipio de tu ciudad?	X		X		X		
8.	Directo	Del servicio de alumbrado público que recibe en su calle?	X		X		X		
9.	Directo	De conservación de los parques o áreas verdes en tu ciudad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Seguridad ciudadana			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Cómo calificaría la calidad...									
10.	Directo	Del servicio de seguridad ciudadana en tu ciudad?	X		X		X		
11.	Directo	De organización entre la municipalidad con el serenazgo en tu ciudad?	X		X		X		
12.	Directo	Del servicio que realiza el comité distrital sobre la seguridad del ciudadano?	X		X		X		
13.	Directo	De coordinación entre la municipalidad con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Acciones compartidas de salud			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Cómo calificaría los servicios que gestiona la municipalidad sobre...									
14.	Directo	Control de epidemias?	X		X		X		
15.	Directo	Salud preventiva?	X		X		X		
16.	Directo	Primeros auxilios?	X		X		X		
17.	Directo	Educación sanitaria?	X		X		X		
18.	Directo	Fumigación / desinfección?	X		X		X		
19.	Directo	Salud mental?	X		X		X		
20.	Directo	Vacunación?	x		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS**Observaciones:**Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []****Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ROBLES VILLANUEVA OSCAR ANTONIO****DNI: 32762171****ORCID: 0000-0002-7540-5243****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Nº	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Licenciado en Estadística	1992	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
02	Dr. En gestión y Ciencias de la Educación Dr. en Estadística	2004 2018	Universidad San Pedro

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad San Pedro	29 años	Jefe la Oficina de Planificación, Jefe de la Oficina de investigación y docente universitario de pre y postgrado de la Universidad San Pedro
02	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	3 años	Director de Servicios de Consultoría en Matemáticas y docente principal en pre y posgrado de la UNMSM
03	Universidad César Vallejo	5 años	Docente de la Maestría en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo³Claridad: 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.
MG./DR. Oscar A. Robles Villanueva
DNI N° 32762171

10 de Octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 1: Atención del personal			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Consideras que el personal de la municipalidad...									
1.	Directo	Posee la actitud adecuada para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
2.	Directo	Tiene la habilidad para brindar una adecuada atención a los usuarios que acuden a los servicios que proporciona la entidad?	X		X		X		
3.	Directo	Presenta los conocimientos necesarios para ofrecer una adecuada atención a los usuarios que acuden a los servicios de la entidad?	X		X		X		
4.	Directo	Es amable al momento de atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
5.	Directo	Brinda una atención oportuna en las atenciones a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
6.	Directo	Brinda un servicio claro durante las atenciones a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
7.	Directo	Brinda confianza a los usuarios que acuden a los servicios que proporciona la entidad?	X		X		X		
8.	Directo	Emplea el tiempo suficiente durante las atenciones a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	x		X		X		
DIMENSION 2 : Eficiencia en los procedimientos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Consideras que el personal de la municipalidad...									
9.	Directo	Tiene la agilidad para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
10.	Directo	Hace uso de un tiempo de espera razonable durante la atención a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
11.	Directo	Hace una aplicación pertinente de los procedimientos para la realización de los trámites que requieren los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
12.	Directo	Tiene la agilidad para realizar los trámites solicitados	X		X		X		
13.	Directo	Realiza oportunamente los trámites solicitados	X		X		X		
DIMENSION 3: Equipamiento y entorno para la atención			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
¿Consideras que la municipalidad...									
14.	Directo	Posee equipamientos apropiados para una buena atención a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
15.	Directo	Tiene los espacios adecuados para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
16.	Directo	Conserva los lugares de espera limpios para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
17.	Directo	Goza los baños en buen estado para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
18.	Directo	Cuenta con espacios provistos de seguridad para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		
19.	Directo	Cuenta con áreas dotadas de señalética para atender a los usuarios que acuden a los servicios que brinda la entidad?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**Observaciones:**Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []****Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ROBLES VILLANUEVA OSCAR ANTONIO****DNI: 32762171****ORCID: 0000-0002-7540-5243****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Nº	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Licenciado en Estadística	1992	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
02	Dr. En gestión y Ciencias de la Educación Dr. en Estadística	2004 2018	Universidad San Pedro

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Nº	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad San Pedro	29 años	Jefe la Oficina de Planificación, Jefe de la Oficina de investigación y docente universitario de pre y postgrado de la Universidad San Pedro
02	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	3 años	Director de Servicios de Consultoría en Matemáticas y docente principal en pre y posgrado de la UNMSM
03	Universidad César Vallejo	5 años	Docente de la Maestría en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo³Claridad: 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.
MG./DR. Oscar A. Robles Villanueva
DNI N° 32762171

10 de Octubre del 2022

Anexo 5: Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Nº	CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS																	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																		
	It_1	It_2	It_3	It_4	It_5	It_6	It_7	It_8	It_9	It_10	It_11	It_12	It_13	It_14	It_15	It_16	It_17	iT_1	iT_2	iT_3	iT_4	iT_5	iT_6	iT_7	iT_8	iT_9	iT_10	iT_11	iT_12	iT_13	iT_14	iT_15	iT_16	iT_17	iT_18	iT_19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	1	2	1	5
2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	1	1	1	1	3	
3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	1	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	1	2	1	4	1	2	2
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	
6	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	
8	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	
9	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
10	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	1	5	1	4	1	2	2	
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3		
13	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	
15	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	5	1	4	1	3	3	
16	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
18	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3
19	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	
20	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	3	

CUESTIONARIO SOBRE COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Alfa de Cronbach
,903

N de elementos
17

Alfa de Cronbach
,850

N de elementos
19

Anexo 6: Consentimiento Informado

Estimado(a) usuario(a):

Mi nombre es Azucena Margarita Vasquez Castañeda, estudiante de la escuela de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Trujillo. Estoy desarrollando un estudio el cual tiene como objetivo Identificar la correlación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022. Por lo cual, para el desarrollo de lo mencionado, es necesario de su participación respondiendo dos cuestionarios sobre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario. El tiempo de la aplicación es aproximadamente de 18 minutos. Por ende, recurrimos a usted para obtener su autorización y así pueda participar del estudio de forma remota.

Es importante informarle que, Ud. puede recibir respuestas ante cualquier pregunta o aclaración, es libre de rehusarse a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación sin que ello le perjudique, no se revelará su identidad, los datos recogidos serán tratados confidencialmente donde se reservará la información que Ud. proporcione ya que sólo se usará para este estudio, su participación se realizará a través de un formulario en Google de manera presencial, y podrá contactarse con la autora de la investigación.

Debe marcar "SÍ" en la casilla inferior para su autorización, caso contrario marcar "NO". Si tiene alguna duda acerca de la investigación, puede comunicarse con Azucen Vasquez Castañeda al correo azucenvascas@gmail.com, telf.: +51 923 321 789.

¿Deseo participar en el estudio de investigación?

Sí ()

No ()

Anexo 7: Formularios Virtual

Cobertura de servicios básicos y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Ancash, 2022

Estimado(a) usuario (a):

Mi nombre es Azucena Margarita Vasquez Castañeda, estudiante de la escuela de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Trujillo. Estoy desarrollando un estudio el cual tiene como objetivo identificar la correlación entre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash, 2022. Por lo cual, para el desarrollo de lo mencionado, es necesario de su participación respondiendo dos cuestionarios sobre la cobertura de servicios básicos y la satisfacción del usuario. El tiempo de la aplicación es aproximadamente de 18 minutos. Por ende, recurrimos a usted para obtener su autorización y así pueda participar del estudio de forma remota.

Es importante informarle que, Ud. puede recibir respuestas ante cualquier pregunta o aclaración, es libre de rehusarse a participar en cualquier momento y dejar de participar en la Investigación sin que ello le perjudique, no se revelará su identidad, los datos recogidos serán tratados confidencialmente donde se reservará la información que Ud. proporcione ya que sólo se usará para este estudio, su participación se realizará a través de un formulario en Google de manera presencial, y podrá contactarse con la autora de la Investigación.

Debe marcar "SI" en la casilla inferior para su autorización, caso contrario marcar "NO". Si tiene alguna duda acerca de la Investigación, puede comunicarse con Azucen Vasquez Castañeda al correo azucenvascas@gmail.com, telef.: +51 923 321 789.

 psicolinvestigaa@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

¿Deseo participar en el estudio piloto de investigación?*

SI

No

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

URL: <https://forms.gle/UakWAKuGM2Kbk3Gi8>

Anexo 8: Base de datos

N°	Sexo	Edad	Cobertura de Servicios Básicos																	Total	v141	v142	v143	Satisfacción del Usuario																	Total	v241	v242	v243	
			IT.1	IT.2	IT.3	IT.4	IT.5	IT.6	IT.7	IT.8	IT.9	IT.10	IT.11	IT.12	IT.13	IT.14	IT.15	IT.16	IT.17					It.1	It.2	It.3	It.4	It.5	It.6	It.7	It.8	It.9	It.10	It.11	It.12	It.13	It.14	It.15	It.16	It.17					It.18
1	1	60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	49	26	11	12	4	3	4	4	4	4	3	1	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	58	27	12	19
2	1	41	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	4	2	3	3	2	3	2	1	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	51	20	12	19
3	1	63	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	49	25	12	12	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	57	25	14	18
4	1	59	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	56	30	13	13	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	3	3	3	4	5	3	3	66	31	14	21	
5	1	43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	58	25	17	16	
6	1	58	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	43	22	10	11	4	3	4	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	51	23	11	17	
7	1	62	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	61	34	12	15	4	4	5	5	4	5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	68	33	14	21	
8	1	48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	49	26	11	12	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	55	23	15	17	
9	1	40	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	3	3	4	4	4	4	5	1	3	1	4	1	3	3	3	4	5	2	3	60	28	12	20
10	1	52	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	64	27	16	21		
11	1	54	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	56	30	13	13	4	5	4	4	4	4	1	4	1	4	1	5	4	4	5	3	3	68	30	15	23		
12	1	56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12	2	4	3	4	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	50	22	11	17		
13	1	20	3	2	2	2	2	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	5	52	25	13	14	3	4	4	3	3	3	2	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	59	25	16	18		
14	1	56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	61	34	12	15	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	3	5	74	31	16	27	
15	1	48	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	69	29	17	23		
16	1	64	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	22	12	10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	48	24	10	14	
17	1	56	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	24	12	5	7	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	27	11	7	9
18	1	44	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	49	25	12	12	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	4	52	33	8	12
19	1	24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	56	30	13	13	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	54	35	8	11	
20	1	61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12	4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	4	2	2	1	2	3	58	36	8	14
21	1	44	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11	2	2	3	2	3	4	2	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	39	22	7	10	
22	1	41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	61	34	12	15	4	5	4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	55	35	7	13	
23	1	21	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	50	30	8	12	
24	1	65	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10	4	5	4	4	4	5	4	3	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	56	34	8	14	
25	1	52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	26	12	5	9		
26	1	61	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	66	36	11	19	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	5	59	37	8	14
27	1	64	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
28	1	64	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	72	38	14	20	4	4	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	77	32	16	29	
29	1	59	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	66	36	11	19	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	82	34	18	30	
30	1	54	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	62	33	14	15	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
31	1	65	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	66	36	11	19	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	70	30	17	23		
32	1	58	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	67	37	11	19	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	76	31	16	29	
33	1	59	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	73	39	14	20	4	4	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	77	32	16	29	
34	1	61	5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	67	37	11	19	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	3	5	3	5	77	35	18	24	
35	1	54	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	63	34	14	15	5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	77	32	16	29
36	1	54	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	66	36	11	19	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	69	29	17	23		
37	1	64	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	67	37	11	19	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	4	5	5	76	31	16	29		
38	1	62	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	71	37	14	20	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	77	32	16	29	
39	1	23	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	66	36	11	19	3	5	3	5	3	4	3	2	4	2	5	2	3	3	3	5	3	64	28	16	20		
40	1	47	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	61	32	14	15	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
41	1	56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	62	29	16	17	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69	29	17	23			
42	1	50	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	40	27	6	7	3	3	3	3																			

	H	D	V	U	L	F	U	P	I	V	N	L	P	P	U	F	V	N	S	I	U	Y	W	A
7	45	1	62	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
8	46	1	58	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
9	47	1	65	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13	
0	48	1	40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12	
1	49	1	59	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
2	50	1	61	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15	
3	51	1	42	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	
4	52	1	64	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10	
5	53	1	58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	20	9	4	7	
6	54	1	43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	49	24	11	12	
7	55	1	58	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	
8	56	1	62	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
9	57	1	48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13	
0	58	1	40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12	
1	59	1	52	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
2	60	1	54	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15	
3	61	1	57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	49	24	11	12	
4	62	1	21	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	
5	63	1	57	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
6	64	1	48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13	
7	65	1	64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12	
8	66	1	57	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
9	67	1	47	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15	
0	68	1	38	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	
1	69	1	61	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10	
2	70	1	45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12	
3	71	1	42	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11	
4	72	1	22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15	
5	73	1	66	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	
6	74	1	52	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	44	22	12	10	
7	75	1	61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	20	9	4	7	
8	76	1	64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12	
9	77	1	64	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
0	78	1	59	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15	
1	79	1	55	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	46	25	10	11	
2	80	1	66	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	44	22	12	10	
3	81	1	58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	20	9	4	7	
4	82	1	59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	27	12	12	
5	83	1	61	5	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19	
6	84	1	55	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	63	34	14	15	
7	85	1	55	4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	66	36	11	19	
8	86	1	64	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
9	87	1	62	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	71	37	14	20	
0	88	1	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	18	8	8	
1	89	1	47	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13	
2	90	1	57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12	
3	91	1	50	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11	

	C	HH	HD	HV	HU	HL	HF	HU	HI	HV	HL	HIT	HIT	HU	HF	HV	HL	H2	H1	HV			
4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	3	54	35	8	11	
4	4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	3	55	36	8	11	
4	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	5	57	37	7	13	
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	55	35	7	13	
4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	50	30	8	12	
4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	56	34	8	14	
4	4	5	5	4	5	4	4	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	55	35	7	13	
2	2	2	2	2	4	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1	40	22	8	10	
2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	29	12	9	8	
2	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	50	22	11	17	
3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	81	33	18	30		
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29		
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	69	29	17	23		
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	70	25	20	25	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	3	43	24	8	11
4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	4	53	33	8	12	
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	54	35	8	11	
4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	55	36	8	11	
4	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	5	57	37	7	13	
5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	71	31	17	23	
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	77	32	16	29	
3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	61	33	18	30		
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29		
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	69	29	17	23	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	70	25	20	25	
3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	44	26	7	11	
4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	4	53	33	8	12	
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	54	35	8	11	
4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	55	36	8	11	
2	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	31	16	7	8
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	55				

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
3	81	1	59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7		4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	21	16	29	
4	82	1	59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	27	12	12		4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	77	32	16	29
5	83	1	61	5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19		4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	82	34	18	30	
6	84	1	55	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	63	34	14	15		4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
7	85	1	55	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	66	36	11	19		4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70	30	17	23	
8	86	1	64	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19		4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
9	87	1	62	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	71	37	14	20		4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	77	32	16	29
0	88	1	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	18	8	8		5	5	5	5	5	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	83	35	18	30		
1	89	1	47	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	56	30	13	13		5	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	77	32	16	29	
2	90	1	57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12		5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	71	31	17	23	
3	91	1	50	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11		4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
4	92	1	66	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15		4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	3	2	3	70	32	16	22
5	93	1	55	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11		3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	48	20	13	15		
6	94	1	63	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10		4	2	4	4	4	4	2	1	2	1	4	1	2	2	2	4	2	2	49	25	10	14	
7	95	1	58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7		1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	26	12	6	8		
8	96	1	66	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	61	32	14	15		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	69	25	20	24		
9	97	1	40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	62	29	16	17		3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	58	26	13	19			
0	98	1	59	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	40	27	6	7		4	3	5	3	2	4	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	44	27	8	9	
1	99	1	61	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	48	34	7	7		4	5	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	54	35	8	11	
2	100	1	42	4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	50	36	7	7		4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	3	55	36	8	11	
3	101	1	64	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11		4	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	5	57	37	7	13
4	102	1	58	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12		4	5	4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	55	35	7	13	
5	103	1	43	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13		4	4	3	4	3	5	4	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	50	30	8	12	
6	104	1	58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12		4	5	4	4	4	5	4	3	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	56	34	8	14	
7	105	1	62	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11		4	4	5	5	4	5	4	4	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	55	35	7	13
8	106	1	49	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	61	34	12	15		5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	5	59	37	8	14	
9	107	1	40	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11		4	5	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
0	108	1	52	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	56	30	15	11		4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	60	27	14	19		
1	109	1	55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7		1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	27	12	7	8		
2	110	1	57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	26	11	12		4	2	4	2	2	4	2	1	2	1	4	1	5	5	5	4	2	2	2	54	21	13	20
3	111	1	33	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11		3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	64	26	17	21	
4	112	1	57	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	61	25	17	19
5	113	1	49	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	46	24	11	11		3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	39	23	7	9	
6	114	1	64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12		4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	4	53	33	8	12
7	115	1	57	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11		4	5	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	54	35	8	11	
8	116	1	45	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15		4	4	5	5	4	5	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	55	36	8	11
9	117	1	38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	26	11	12		4	5	5	5	5	4	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	5	57	37	7	13	
0	118	1	61	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11		4	3	4	2	2	4	3	1	3	1	4	1	5	5	5	4	3	3	3	60	23	14	23
1	119	1	47	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12		3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	66	27	17	22	
2	120	1	42	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	68	25	20	23	
3	121	1																																														

9	127	1	59	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	62	33	14	15
10	128	1	55	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	64	36	11	19
11	129	1	69	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
12	130	1	58	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	73	39	14	20
13	131	1	59	5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
14	132	1	61	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	63	34	14	15
15	133	1	55	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	64	36	11	19
16	134	1	55	4	4	5	4	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
17	135	1	64	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	71	37	14	20
18	136	1	63	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	64	36	11	19
19	137	1	23	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	61	32	14	15
20	138	2	47	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	62	29	16	17
21	139	2	57	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	2	2	4	3	2	3	49	24	9	12
22	140	2	51	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	3	2	2	4	3	2	3	55	34	9	12
23	141	2	69	4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	3	2	3	55	36	7	12
24	142	2	56	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
25	143	2	63	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
26	144	2	58	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13
27	145	2	69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
28	146	2	40	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
29	147	2	59	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	61	34	12	15
30	148	2	61	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
31	149	2	42	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	44	22	12	10
32	150	2	64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7
33	151	2	58	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	26	11	12
34	152	2	43	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
35	153	2	58	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
36	154	2	62	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13
37	155	2	49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
38	156	2	40	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	43	22	10	11
39	157	2	53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	61	34	12	15
40	158	2	56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	26	11	12
41	159	2	57	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
42	160	2	22	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
43	161	2	57	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13
44	162	2	49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
45	163	2	64	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
46	164	2	57	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	61	34	12	15
47	165	2	47	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
48	166	2	38	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10
49	167	2	62	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
50	168	2	46	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	44	22	12	10
51	169	2	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	20	9	4	7
52	170	2	22	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	61	32	14	15
53	171	2	70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	62	29	16	17
54	172	2	53	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	40	27	6	7
55	173	2	62	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	4	1	1	1	1	44	34	7	7

4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	64	30	14	20	
4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	5	70	34	14	22	
4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	67	35	14	18		
5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	5	77	37	17	23		
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	76	31	16	29		
4	4	3	3	4	3	4	1	3	1	4	1	5	5	5	4	3	3	63	26	14	23		
3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	5	3	3	3	59	25	14	20		
4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	82	33	20	29		
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	69	29	17	23		
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	70	25	20	25		
3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	44	26	7	11	
5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	77	32	16	24		
2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	59	23	17	19	
4	5	4	4	4	4	3	1	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	60	29	12	19		
4	4	3	3	4	3	4	1	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	56	26	12	18		
3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	5	3	58	24	14	20		
4	3	4	4	2	4	3	1	3	1	4	1	5	5	5	4	3	3	62	25	14	23		
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	69	29	17	23		
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	62	25	18	19		
2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	4	1	3	3	3	2	3	3	49	20	12	17		
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	69	29	17	23		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	55	24	16	15		
3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	44	26	7	11	
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	25	11	7	7	
4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	60	35	10	15		
4	4	5	3	4	5	4	5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	62	34	12	16		
4	5	5	5	4	4	5	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	3	5	66	37	11	18	
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	67	35	11	21		
4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	64	30	14	20		
4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	1	2	1	5	1	1	1	5	66	34	8	14		
4	4	3	3	4	3	4	4	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	49	29	7	13	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	5	59	37	8	14
4	3	4	4	4	4	3	1	3	1	4	1	5	3	3	4								

173	2	62	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	48	34	7	7
174	2	64	4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	50	36	7	7
175	2	65	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
176	2	59	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
177	2	56	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	56	30	13	13
178	2	20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
179	2	58	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11
180	2	59	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15
181	2	62	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
182	2	56	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10	
183	2	56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7
184	2	64	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
185	2	63	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
186	2	24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	54	30	13	13
187	2	48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
188	2	57	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11
189	2	51	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	2	2	5	2	5	5	5	72	34	14	20
190	2	20	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	64	36	11	19
191	2	56	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	62	33	14	15	
192	2	63	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	64	36	11	19
193	2	58	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
194	2	20	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	73	39	14	20
195	2	40	5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
196	2	59	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	63	34	14	15	
197	2	62	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	64	36	11	19
198	2	42	4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	67	37	11	19
199	2	64	3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	71	37	14	20
200	2	58	4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	66	36	11	19
201	2	43	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	46	25	10	11
202	2	58	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
203	2	62	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	54	30	13	13
204	2	49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
205	2	40	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	45	24	10	11
206	2	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	36	16	16
207	2	56	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	46	25	10	11
208	2	57	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
209	2	33	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	54	30	13	13
210	2	57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12
211	2	49	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11
212	2	65	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	43	22	10	11
213	2	57	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15
214	2	46	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	61	32	14	15
215	2	38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	62	29	16	17	
216	2	62	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	40	27	6	7
217	2	47	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	44	34	7	7
218	2	42	4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	50	36	7	7
219	2	23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	24	12	12

3	3	3	2	3	4	4	4	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	45	26	8	11	
4	2	3	2	1	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	51	20	13	18	
4	3	4	4	4	4	3	1	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	58	27	12	19	
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	66	28	17	21	
4	3	4	4	4	4	3	1	3	1	4	1	5	5	5	4	5	3	5	68	27	14	21	
4	4	3	3	4	4	4	1	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	69	27	13	19	
3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	49	21	13	15	
5	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	3	3	3	71	32	16	23	
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	62	26	16	20	
2	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	49	19	11	19	
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	24	10	7	7
3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	54	25	14	15	
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	1	2	2	4	2	5	5	63	31	12	20	
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	69	29	17	23	
3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	61	24	16	21	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	54	25	10	19			
4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	3	50	36	21	23	
4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	71	37	13	21	
4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	62	35	10	17	
4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	61	30	13	18
4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4	3	4	73	34	15	24
4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	72	35	17	20	
5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	65	37	11	17	
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	65	27	17	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	24	15	18	
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	69	29	18	22	
3	5	5	5	5	4	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	81	33	18	30	
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	76	31	16	29	
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	61	27	17	17
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	61	25	16	20	
4	5	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	3	4	3	4	3	4	3	65	31	14	20	
3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	66	27	17	22	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	54	25	15	14	
3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	67	29	18	20	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	219	2	23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12
2	220	2	20	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
3	221	2	53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15
4	222	2	62	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
5	223	2	64	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10
6	224	2	65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7	
7	225	2	59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	26	11	12
8	226	2	56	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
9	227	2	21	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
0	228	2	58	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13
1	229	2	60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12
2	230	2	62	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
3	231	2	56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15
4	232	2	56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	26	11	12
5	233	2	64	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
6	234	2	63	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
7	235	2	25	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13
8	236	2	48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12
9	237	2	58	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
0	238	2	51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15
1	239	2	21	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
2	240	2	56	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10
3	241	2	63	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	49	25	12	12
4	242	2	59	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	56	30	13	13
5	243	2	21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	28	12	12
6	244	2	40	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	22	10	11
7	245	2	60	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	61	34	12	15
8	246	2	52	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	46	25	10	11
9	247	2	21	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	22	12	10
0	248	2	56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	20	9	4	7	
1	249	2	63	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	48	27	6	7
2	250	2	63	4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	48	34	7	7

Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	5	58	36	8	14	
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	53	21	15	17	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	24	15	16	
4	3	4	4	4	4	4	1	5	1	4	1	2	2	2	4	2	2	2	55	28	13	14	
3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	53	21	14	16	
1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	27	12	7	8	
3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	44	26	7	11	
4	3	5	3	5	4	4	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	4	53	33	8	12	
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	2	2	4	1	1	1	1	3	54	35	8	11	
4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	3	60	36	10	14	
4	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	5	57	37	7	13	
4	5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	55	35	7	13	
4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	50	30	8	12	
4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	56	34	8	14	
4	4	5	5	4	5	4	4	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	55	35	7	13	
5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1	5	59	37	8	14	
4	5	4	4	4	4	2	1	2	1	4	1	2	2	5	4	5	5	5	64	28	10	26	
3	4	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	54	24	11	19	
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	50	21	13	16
4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	1	4	1	5	5	5	4	3	5	71	31	16	24	
3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	59	24	15	20	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	52	23	12	17	
3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	4	1	1	1	3	44	26	7	11	
4	4	5	5	4	5	4	1	5	1	4	1	2	2	3	4	2	3	2	61	32	13	16	
3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	52	22	13	17	
3	3	4	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3	47	20	11	16	
5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	71	31	17	23	
4	3	4	4	3	3	3	1	5	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	58	25	14	19	
2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	48	18	11	19	
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24	13	6	10		
4	3	4	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	47	22	10	15	
3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	64	29	17	23	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDILBERTO HORNA CLAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Cobertura de servicios básicos y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de Ancash, 2022", cuyo autor es VASQUEZ CASTAÑEDA AZUCENA MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TRUJILLO, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDILBERTO HORNA CLAVO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-6003	Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 16- 01-2023 19:54:13

Código documento Trilce: TRI - 0511889