



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un
asentamiento humano de un gobierno local del Callao – 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Martel Grados, Alicia Angela (orcid.org/0009-0005-1068-0518)

ASESORES:

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA — PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao – 2024.", cuyo autor es MARTEL GRADOS ALICIA ANGELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO DNI: 16746065 ORCID: 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 07-08- 2024 18:43:36

Código documento Trilce: TRI - 0843537



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARTEL GRADOS ALICIA ANGELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao – 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARTEL GRADOS ALICIA ANGELA DNI: 72391712 ORCID: 0009-0005-1068-0518	Firmado electrónicamente por: AMARTELG el 07-08- 2024 18:36:13

Código documento Trilce: INV - 1774643

Dedicatoria

A mis padres Hilda y Sefas, por su bondad de criar con amor y humildad a sus hijos y por todos los sacrificios que han hecho por nosotros. A mi pareja Marcos, la principal causa de que yo curse esta maestría; sin ti no hubiera logrado lo que hoy es un hecho, este paso es de ambos por el bienestar de nuestra familia. Y a mi hijo Leonardo, mi mayor fuente de inspiración. Este logro es también para ti, con la esperanza de que un día puedas comprender el esfuerzo y la dedicación que nos llevaron hasta aquí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a la Universidad César Vallejo y de manera especial al Dr. Tito Chunga por su invaluable guía. A mis padres, por su amor y respaldo constante; a mi pareja, por su paciencia y motivación; y a mi hijo, cuya alegría me inspiró a seguir adelante. A todos, por su colaboración y apoyo en este logro, mi más sincera gratitud.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de juicio de expertos	22
Tabla 2 Interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos	22
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Servicios Públicos y sus dimensiones	25
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción de los Pobladores y sus dimensiones	26
Tabla 5 Correlación entre Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción de los Pobladores	27
Tabla 6 Correlación entre Gestión de servicios básicos esenciales y Satisfacción de los pobladores	28
Tabla 7 Correlación entre Gestión de servicios básicos asistenciales y Satisfacción de los pobladores	29
Tabla 8 Correlación entre Gestión de servicios complementarios y Satisfacción de los pobladores	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018). 17

Resumen

Esta investigación contribuye al ODS, al optimizar la efectividad de los servicios públicos fomentando así un desarrollo económico inclusivo y sostenible. El estudio se centró en el objetivo general, que consistió en determinar la relación entre gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao en 2024. Metodológicamente, se adoptó un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básica, empleando un diseño no experimental y un nivel correlacional transversal, la población del estudio comprendía 380 residentes del asentamiento humano en el distrito del Callao, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria simple de 192 participantes. Asimismo, se utilizaron cuestionarios validados por expertos en el área, empleando una escala tipo Likert; adicionalmente, se aplicaron métodos estadísticos tanto descriptivos como inferenciales para analizar los datos recabados. Los resultados mostraron una significancia bilateral con un valor de 0.000 y una correlación positiva alta, reflejada en un coeficiente de Rho de 0.943, lo que permitió confirmar la hipótesis general. Por lo tanto, se concluye que una gestión eficaz de los servicios públicos está positiva y significativamente correlacionada con una mayor satisfacción de los residentes del asentamiento humano bajo la administración del gobierno local del Callao.

Palabras clave: Gestión de servicios, satisfacción, asentamiento humano, participación ciudadana.

Abstract

This research contributes to the SDG, by optimizing the effectiveness of public services, thus fostering inclusive and sustainable economic development. The study focused on the general objective, which consisted of determining the relationship between public service management and the satisfaction of the inhabitants in a human settlement of a local government in Callao in 2024. Methodologically, a quantitative approach was adopted with a type of basic research, employing a non-experimental design and a cross-sectional correlational level, the study population comprised 380 residents of the human settlement in the district of Callao, from which a simple random sample of 192 participants was selected. Likewise, questionnaires validated by experts in the area were used, using a Likert-type scale; Additionally, both descriptive and inferential statistical methods were applied to analyze the data collected. The results showed a bilateral significance with a value of 0.000 and a high positive correlation, reflected in a Rho coefficient of 0.943, which allowed confirming the general hypothesis. Therefore, it is concluded that effective management of public services is positively and significantly correlated with greater satisfaction of human settlement residents under the administration of the local government of Callao.

Keywords: Service management, satisfaction, human settlement, citizen participation.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del entramado de la vida urbana, los servicios públicos se erigen como el hilo conductor que conecta las necesidades básicas de los habitantes de un asentamiento humano con la infraestructura y recursos necesarios para satisfacerlas, pues su efectividad va más allá de la mera provisión, extendiéndose hacia la calidad percibida por los pobladores. Por ello, la satisfacción de los pobladores se convierte así en un indicador fundamental de la eficacia de la gestión de estos servicios (Li et al., 2020).

Desde una mirada global, los logros en el decremento de la escasez y las disparidades en América Latina y el Caribe en tiempos recientes sigue siendo alto y la percepción de los ciudadanos sobre los avances es limitada, el manejo de los servicios públicos tampoco se percibe como adecuada, principalmente debido a los escándalos de corrupción que los países de la región han sido impactados de manera negativa casi en su totalidad, estos eventos han contribuido a aumentar la desconfianza de la población hacia sus gobiernos. Por tanto, es alarmante que el 75% de los latinoamericanos perciba que sus países están controlados por grupos poderosos que buscan su propio beneficio, lo que ha generado una brecha de mucha importancia de las previsiones de los residentes y la situación política y social vigente en toda la región (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2019).

Del mismo modo, a ausencia de la posibilidad de llegar a servicios esenciales es una problemática que causa un efecto adverso en un vasto conjunto de individuos en Latinoamérica y el Caribe, y comprende implicaciones directas, se calcula que alrededor de 17 millones de personas no tienen la posibilidad de obtener electricidad, mientras que 75 millones carecen de recursos como combustibles y tecnologías ecológicas para cocinar, aproximadamente una de cada cuatro personas, es decir, 161 millones, no tiene acceso adecuado a agua potable, y cerca de siete de cada diez, es decir, 431 millones, carecen de saneamiento gestionado de manera segura (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022). Bajo estas condiciones, se observan brechas significativas entre lo que los pobladores esperan y cómo lo perciben de diferentes aspectos del alto rendimiento en la entrega de servicios, lo cual se encuentra en el factor de confiabilidad, con un 28.92% (Chan et al., 2021).

Respecto al panorama nacional, se presentan una serie de desafíos significativos que afectan el bienestar de los habitantes y la eficacia de las instituciones públicas, conforme al informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), se evidencia una marcada deficiencia en la infraestructura básica, especialmente en las áreas rurales, donde solo el 15,7% de la población reportó la existencia de calles y pasajes pavimentados en sus comunidades durante el año 2021, esta carencia se vincula estrechamente con un problema arraigado en el mal manejo del presupuesto por parte de los funcionarios públicos, una preocupación que no pasó desapercibida para la población, que identificó la corrupción como el principal problema que aqueja al país, desplazando a la delincuencia (INEI, 2017).

A su vez, el informe señala una falta de efectividad en garantizar los derechos de los consumidores. Aunque el 67,8% de las personas que enfrentaron problemas al adquirir productos o servicios presentaron reclamos o reportes expuestos frente al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aún persisten dificultades respecto a la atención y resolución de estos casos, esta situación se agrava en la región de la Costa, donde el 70,8% de la población realiza reclamos o denuncias, lo que sugiere una deficiencia en el nivel de excelencia y regulación de los bienes y servicios accesibles para la adquisición en el mercado (INEI, 2022).

Por otro lado, el sector salud tampoco es ajeno a los desafíos, pese a los esfuerzos por garantizar el alcance de la atención médica en Perú en los últimos años, aún persiste un notable grado de insatisfacción entre las personas que utilizan servicios de atención médica. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Satisfacción de pobladores de Salud (ENSUSALUD) de 2016, la apreciación favorable de los que utilizan los cuidados en las instituciones de atención médica del Ministerio de Salud (MINSA) y los Gobiernos Regionales fue del 66,7%, un número notablemente más bajo que el promedio nacional y el de otras entidades proveedoras de servicios de salud en Perú (Hernández et al., 2019). Asimismo, en Huancayo-Perú enfrenta desafíos significativos en su implementación efectiva, como limitaciones financieras, de tiempo y de recursos, así como la falta de un plan estratégico y habilidades del personal, estos obstáculos obstaculizan la implementación de enfoques de gestión

fundamentados en metodologías como ITIL, ISO/IEC 20000, COBIT o CMMI-SVC, que buscan mejorar la calidad (Antonio et al., 2023).

En el gobierno local del Callao, la gestión ineficiente ha dado lugar a una serie de problemas que tienen un impacto inmediato en el bienestar general de la comunidad pues la falta de mantenimiento adecuado de la infraestructura ha resultado en calles deterioradas y espacios públicos en mal estado, lo que complica la llegada y el desplazamiento de los residentes, esta circunstancia, junto con la limitación de recursos y la ausencia de personal con formación adecuada, ha generado una atención deficiente en servicios básicos como salud, educación y seguridad ciudadana, como consecuencia, los habitantes experimentan una creciente insatisfacción con los servicios públicos ofrecidos, lo que socava su confianza en las autoridades locales y deteriora su calidad de vida en el asentamiento humano.

Asimismo, la falta de mantenimiento adecuado y la escasez de inversión en infraestructura básica conlleva a interrupciones frecuentes en los servicios fundamentales, como la distribución de agua potable y la electricidad, estas carencias tienen una influencia inmediata en la condición de vida de los pobladores, generando situaciones riesgos para la salud y/o incomodidad, se observa una insatisfacción generalizada entre los residentes, quienes experimentan dificultades constantes para acceder a servicios básicos de calidad.

En cuanto a la importancia social reside en su habilidad para enfrentar las necesidades básicas de los ciudadanos, como el acceso a agua limpia, la recolección eficiente de residuos, el transporte público confiable y otros servicios esenciales, la prestación de estos servicios no solo impactan en la comodidad y el bienestar de los residentes del asentamiento humano, sino que también hace efecto en la cohesión social y en la percepción de la efectividad del gobierno local.

En lo que concierne a relevancia profesional reside no solo en su capacidad para contribuir al progreso del conocimiento académico, sino también en su capacidad para influir directamente en la práctica profesional al proporcionar sugerencias y recomendaciones específicas a fin de elevar el estándar de vida y promover el bienestar comunitario.

Por todo lo mencionado anteriormente se formula como problema general: ¿Cómo la gestión de servicios públicos se relaciona con la satisfacción de los

pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao, 2024? y los siguientes problemas específicos: a) ¿Cómo los servicios esenciales se relaciona con la satisfacción de los pobladores?, b) ¿Cómo los servicios asistenciales se relaciona con la satisfacción de los pobladores? y c) ¿Cómo los servicios complementarios se relaciona con la satisfacción de los pobladores?

La justificación teórica de este estudio radica en la urgencia de optimizar la administración de servicios públicos en asentamientos humanos, resaltando la importancia de la felicidad del pobladores como un indicador clave de calidad, mediante la combinación de teorías de administración pública, sociología urbana y literatura sobre satisfacción de los pobladores para ofrecer un enfoque multidisciplinario que permita comprender las complejas interacciones entre factores institucionales, sociales y espaciales que ejercen un impacto en el estándar de bienestar de los habitantes.

La justificación práctica de este estudio se centra en abordar los desafíos reales de los pobladores en asentamientos humanos, ofreciendo ideas concretas con el objetivo de mejorar el estándar de vida, promover el bienestar y el bienestar social en las comunidades al comprender las complejas interacciones entre factores institucionales, sociales y espaciales, se pueden diseñar intervenciones específicas que tengan una influencia directa en la práctica profesional y en el incremento del estándar de los servicios gubernamentales.

Desde una perspectiva metodológica sobre la justificación, el enfoque metodológico referente a esta investigación se dirige hacia la obtención de datos como encuestas estructuradas y escrutinio estadístico para obtener información, la cual serán analizados para identificar tendencias, relaciones y patrones significativos que permitan comprender mejor la situación y formular recomendaciones específicas para mejorar el estándar de los servicios gubernamentales y el nivel de contenido de los habitantes.

De igual manera, se tiene como objetivo general: Determinar cómo la gestión de servicios públicos se relaciona con la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao, 2024; como objetivos específicos: a) Determinar cómo los servicios esenciales se relaciona con la satisfacción de los pobladores, b) Determinar cómo los servicios asistenciales se

relaciona con la satisfacción de los pobladores y c) Determinar cómo los servicios complementarios se relaciona con la satisfacción de los pobladores.

Sobre los estudios previos, en el contexto internacional, Holguín y Escobar (2024) se enfocaron en examinar la calidad de gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en una ventanilla de Guayaquil, optaron por un estudio cuantitativo, correlacional, así como, no experimental. En cuanto los hallazgos, se reveló que la institución no alcanza las expectativas de los pobladores, demostrando una brecha de insatisfacción promedio de ($Rho=0.560$) en relación con la calidad del servicio ofrecido. La conclusión a la que se llega es que, según la valoración de los pobladores, a excelencia del servicio está asociada moderadamente con el fortalecimiento de aspectos como la seguridad, la confiabilidad y la capacidad de reacción.

Del mismo modo, Wang et al. (2024) tuvieron como objetivo comprender la asociación entre la descentralización del gobierno digital y la satisfacción de los habitantes con los servicios públicos en China, centrándose en las percepciones individuales de los ciudadanos y utilizando una metodología cuantitativa, correlacional, así como no experimental. Los resultados indicaron que aumentar la descentralización del gobierno digital afirmó una conexión que se demuestra positiva en la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos ($Rho = 0.753$, $p < .01$). Se concluye que la presencia de una asociación alta de los gobiernos locales son factores importantes en la mejora de la satisfacción ciudadana.

Por otro lado, Andrade et al. (2023) en su análisis tuvieron como objetivo medir la asociación referente a los servicios de agua potable en una entidad de servicios públicos en Ecuador. Optaron por un enfoque de investigación básica con un diseño cuantitativo y correlacional, así como no experimental. En cuanto los hallazgos muestran un $Rho=0.280$ de una asociación directa, se concluye la presencia de una conexión importante referente a la calidad del servicio y la satisfacción de los pobladores del estudio en mención.

Asimismo, la investigación realizada por Correa y Vélez (2023), buscaron analizar la eficacia referente a gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario. Esta indagación adopta un enfoque cuantitativo de naturaleza tipo descriptivo. Los resultados indican que los sujetos experimentan una calidad de

servicio media, $Rho = 0.570$ revela una vinculación positiva alta entre los factores investigados. En síntesis, se determinó que esta estrecha conexión demuestra que conforme mejora la condición del servicio, la aceptación por parte de los pobladores experimenta un aumento considerable.

Asimismo, la investigación realizada por Kon e Intriago (2023), buscaron analizar la eficacia referente a la prestación de servicios municipales y su impacto en la satisfacción poblacional. Esta indagación adopta un enfoque cuantitativo de naturaleza tipo descriptivo. Los resultados indican que los sujetos experimentan una calidad de servicio alta, $Rho = 0.996$ revela una vinculación positiva alta entre los factores investigados. En síntesis, se determinó que esta estrecha conexión demuestra que conforme mejora la condición del servicio, la aceptación por parte de los pobladores experimenta un aumento coherente y constante.

En esa misma línea, Pico y Lizán (2023) en su investigación tuvieron la finalidad principal fue examinar la asociación entre los servicios públicos del gobierno y la satisfacción de los ciudadanos respecto a una entidad municipal en Ecuador, Portoviejo. Por lo que se consideró trabajar con un trabajo cuantitativo de diseño básica y un método no experimental. Los resultados revelaron una significancia en el nexo entre los servicios públicos de gobierno y la satisfacción de los pobladores, además $Rho = 0.501$, lo que indica un nexo positivamente moderado. Por lo cual, se precisó que el impacto de los servicios públicos del gobierno relativo a la satisfacción poblacional es considerable.

Seguidamente, Vera y Urgilés (2023) se enfocaron en evaluar la percepción de la calidad en los servicios públicos y la satisfacción ciudadana para la zona urbana en Tulcán. Por tal motivo, se empleó un estudio cuantitativo, correlacional, así como, no experimental. En cuanto a los resultados obtenidos en las áreas urbanas, se evidenció una mayor cantidad de respuestas referente a la evaluación de los servicios públicos; esto se reflejó en una calificación promedio de ($Rho = 0.230$), lo que indica una asociación baja entre los factores analizados. Se llegó a la conclusión que las entidades gubernamentales deben ampliar su comprensión de la perspectiva de la población y evaluar la necesidad de adoptar medidas a fin de optimar constantemente la calidad de la atención.

Por otro lado, Bañuelos et al. (2023) se enfocaron en examinar los factores que incidieron en la satisfacción poblacional por la gestión de los servicios públicos en Zacatecas, por lo cual se optó por un estudio cuantitativo, correlacional, así como no experimental. Entre los hallazgos, se evidenció una asociación moderada baja de $Rho=0.370$, asimismo, se encontró que las razones que justifican este nivel de descontento son la infraestructura, los servicios ofrecidos por los empleados municipales y la administración local. Se concluye que existió una asociación baja.

Del mismo modo, Subekti y Pribadi (2022), en su trabajo investigativo, buscaron determinar la asociación entre los servicios públicos llevados a cabo por el Servicio de Población y Registro Civil de la Regencia de Merangin y las implicaciones en la satisfacción de la población, para ello, adoptaron una metodología predominantemente cuantitativa y correlacional. En cuanto a sus descubrimientos, se encontró que la confianza de los ciudadanos en el gobierno se asocia con la satisfacción de los pobladores ($r=0.690$, $p=0.000$). En síntesis, los autores sugieren realizar reorganizaciones en las estructuras organizativas de la oficina para mejorar tanto los servicios públicos como la confianza de la ciudadanía

Además, Cellán et al. (2022) buscaron analizar la eficacia referente análisis del nivel de satisfacción de los pobladores del cantón Cuenca. Esta indagación adopta un enfoque cuantitativo de naturaleza tipo descriptivo. Los resultados indican que los sujetos experimentan una calidad de servicio alta, $Rho =0.870$ revela una vinculación positiva alta entre los factores investigados. En síntesis, se determinó que esta estrecha conexión demuestra que conforme mejora la condición del servicio, la aceptación por parte de los pobladores experimenta un aumento coherente y constante.

Dentro del ámbito nacional, teniendo en cuenta a Díaz et al. (2022), en su investigación la finalidad principal fue examinar la asociación entre los servicios públicos del gobierno y la satisfacción de los pobladores respecto a una entidad municipal en San Martín, durante el año 2021. Por lo que se consideró trabajar con un trabajo cuantitativo de diseño básica y un método no experimental. Los resultados revelaron una significancia en el nexo entre los servicios públicos de gobierno y la satisfacción de los pobladores, además $Rho= 0.701$, lo que indica un nexo

positivamente moderado. Por lo cual, se precisó que el impacto de los servicios públicos del gobierno relativo a la satisfacción poblacional es considerable.

Asimismo, Paredes y Arohuanca (2022) en su análisis tuvieron como objetivo medir la asociación referente a la calidad de servicio público y satisfacción de los pobladores del polideportivo Chanu-Chanu, Puno-Perú, en la cual se optó por un estudio cuantitativo, correlacional, así como no experimental, entre los hallazgos evidenciaron la existencia una correlación de ($Rho=0,623$) entre las variables de estudios. En resumen, a medida que la calidad del servicio mejora, se experimenta un aumento en el nivel de satisfacción de los pobladores, y viceversa.

Por otro lado, Concha et al. (2022) se propusieron investigar la interrelación relativa a la calidad del servicio público y la satisfacción de los residentes en la municipalidad de Huarochirí, Perú. Optaron por un enfoque de investigación básica con un diseño cuantitativo y correlacional, así como no experimental. En cuanto los hallazgos muestran un $Rho=0.880$ de una asociación directa, se concluye la presencia de una conexión importante referente a la calidad del servicio y la satisfacción de los pobladores del estudio en mención.

Acorde con Arévalo (2022) en su indagación se enfocó en analizar la interconexión relativa a la calidad de servicio público y la satisfacción de los pobladores en la consulta externa en Callao, Perú, En cuanto la metodología se empleó un estudio cuantitativo, correlacional, así como no experimental. Los resultados revelaron una asociación directa significativa ($Rho= 0.626$) entre ambos factores. Se concluyó que este descubrimiento refuerza la importancia de una gestión efectiva calidad en los servicios para asegurar una experiencia gratificante para los pobladores.

Finalmente, Vargas y Limache (2020), propusieron calcular el impacto de los servicios de registro en la satisfacción de los pobladores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en Tacna, durante el 2019. Para ello, se adoptó un enfoque básico observacional y analítico, por la naturaleza del objetivo, se clasificó como correlacional. Los hallazgos adquiridos muestran que existe una relación entre los factores estudiados ($Rho=0.847$, valor $p = .0 < .05$), a su vez, confirma la relación directa e intensidad alta entre las variables.

Para respaldar teóricamente el estudio, se remitió a las definiciones para la primera variable gestión de servicios públicos desde diversas perspectivas, citando a los autores base Galilea y Antúnez (2003), se refiere al conjunto de acciones destinadas a reestablecer las responsabilidades estatales en conjunción con los bienes y peticiones de carácter público, abarcando una variedad de recursos y medios necesarios para promover el pleno desarrollo del potencial humano, social y económico de los ciudadanos. Asimismo, Albuja (2021) se define como el proceso en el que se busca maximizar la eficiencia en la entrega de servicios, utilizando los recursos disponibles de manera ideal para cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.

De igual manera, Fuentes (2023) señala que se enfoca en maximizar la eficiencia en la entrega de servicios, asegurando que se utilicen los recursos disponibles de manera eficiente para atender las exigencias de los ciudadanos. Por otro lado, Montoya (2023) determina que se centra en garantizar que la provisión de servicios no comprometa los recursos naturales ni genere impactos ambientales negativos, promueve la adopción de prácticas y tecnologías sostenibles, además de la inclusión de consideraciones ecológicas en el avance y progreso.

Asimismo, de acuerdo con Gómez y Sánchez (2021), se orienta hacia la incentivación de la igualdad y el equilibrio social, garantizando asegurar que todos los habitantes posean accesibilidad justa a los servicios fundamentales, independientemente de su origen socioeconómico, género, etnia u otras características. Finalmente, López (2020) destaca el valor de la creatividad y la capacidad de ajuste al cambio en las prestaciones públicas, teniendo en cuenta al entorno en el que operan estos servicios ya que está en constante evolución, y valorando la capacidad de las organizaciones públicas para innovar y adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias.

En esa misma línea, Androniceanu (2021) definen la apertura en la prestación de servicios estatales como el deber de dar contestación a las demandas legítimas de la sociedad, comprometiéndose a rendir cuentas para respaldar el cumplimiento de esta responsabilidad. En palabras de Schirmer et al. (2023), mencionan que la admisión a servicios básicos alude a la disponibilidad y capacidad de los individuos para utilizar servicios esenciales que satisfacen sus necesidades fundamentales,

como el alojamiento, el recurso acuático, la higiene y la atención médica, este acceso es crucial para garantizar un nivel básico de armonía y el estándar de vida.

De acuerdo con Gutiérrez (2024) menciona que los servicios sociales son servicios ofrecidos a toda la población y bajo responsabilidad del estado, abarcando tanto aspectos técnicos como económicos, pues estos servicios están diseñados para atender a todos los ciudadanos debido a su carácter universal. Por otro lado, Lavado y Sánchez (2021) mencionan que los servicios de infraestructura se basan principalmente en la accesibilidad vial y la calidad del servicio ofrecido, esto implica aumentar la conectividad con la dinámica económica interna como global, lo que impulsa el desarrollo humano.

Además, al indagar en teorías y conceptos vinculados con la variable, se tiene en cuenta relevante la teoría de la Producción de Servicios Públicos desarrollada por Samuelson y Nordhaus (1948) en su libro "Economía", la cual se basa en el análisis económico para entender cómo se producen y distribuyen los servicios públicos, considerando aspectos como mejorar la concesión de recursos y aumentar la prosperidad colectiva. En esa misma línea, la teoría de la buena gobernanza presentada por el economista estadounidense Dahl (1971) enfatiza la involucración de la comunidad, la apertura, y la responsabilidad en la gestión y la eficacia gubernamental como pilares fundamentales para una administración eficiente de los servicios públicos.

De igual manera, otra teoría relevante es la "Teoría de la Nueva Gestión Pública" Weimer (1994) comenta que surgió como respuesta a las falencias percibidas en la efectividad tradicional de la función pública, la cual propone aplicar métodos de gestión en el rubro privado en el entorno estatal, enfocándose en la eficiencia, la accountability (rendición de cuentas), la promoción de la descentralización y la implementación de sistemas de intercambio económico para mejorar la prestación de servicios públicos.

Además, un modelo privatizador del proceder del gobierno digital, Guerrero (2008) entre las acciones emprendidas por el Estado para cumplir su función de integración social y consolidar su poder tanto como su unidad política, se destacan los siguientes aspectos: a) La habilidad para supervisar el uso de la fuerza coercitiva y asegurar el cumplimiento de las normativas y procedimientos legítimos; b) La

capacidad de influir en las acciones de individuos, grupos y organizaciones dentro de la sociedad, actuando como un punto de referencia crucial en términos de unidad territorial y c) El control sobre las decisiones relacionadas con la distribución de recursos y la organización socioeconómica.

En cuanto las dimensiones propuestas por los autores base, Galilea y Antúnez (2003), se tiene como primera dimensión los servicios esenciales, engloba aquellos servicios fundamentales e indispensables para la vida cotidiana de los ciudadanos pues se comprometan a garantizar el acceso equitativo y sostenible a estos servicios, ya que son fundamentales para el progreso humano y el progreso social; tiene como indicadores: agua potable y saneamiento básico, electricidad y seguridad ciudadana.

Del mismo modo, Galilea y Antúnez (2003) fundamentan como segunda dimensión los servicios asistenciales, comprende aquellos servicios que emergen como consecuencia de los procesos descentralizadores, en los cuales ciertas responsabilidades y funciones son transferidas a los municipios, haciendo que la gestión eficiente de estos servicios por parte de los gobiernos sea crucial para garantizar el acceso equitativo a estas prestaciones, tiene como indicadores a: salud primaria, educación y recolección de residuos.

En última instancia, Galilea y Antúnez (2003) presentan como tercera dimensión a los servicios complementarios, la cual abarca aquellos programas y actividades que, si bien no son esenciales para la supervivencia, son necesarios para incrementar la comodidad de los moradores y favorecer el desarrollo sustentable de las comunidades urbanas, estos incluyen programas sociales dirigidos a grupos vulnerables, tiene como indicadores a: programas sociales, conservación de infraestructura y fomento productivo.

Por otro lado, Engen et al. (2021) aborda la administración de servicios públicos desde una óptica pragmática y educativa, enfocándose en analizar diversas áreas como: a) Estudio de la exigencia de prestaciones públicas, que implica comprender los requerimientos colectivos y evaluar el ambiente de atención; b) Estrategias de prestación operativa, que abarcan el concepto de la gama de servicios, las modalidades de prestación, y la organización de recursos humanos y físicos; c) Técnicas de comunicación con los ciudadanos, que involucran las relaciones públicas, diseños de mensaje, canales comunicativos, promoción comercial y desarrollo de

imagen de empresa d) Herramientas para la excelencia en el servicio, incluyendo su implementación y diseño; y e) Implementación de procedimientos de monitoreo para potenciar la elecciones.

Según Ábalos y Illán (2006) en la gestión de servicios públicos, se identifican cinco elementos principales, siendo estos los siguientes: a) Actividad que incluye tanto la prestación como la regulación y promoción de actividades; b) Son de titularidad pública, pudiendo ser gestionados directamente por la Administración o por el sector privado; c) Accesibles al público en general, aunque pueden establecerse requisitos específicos; d) Orientados al interés general, garantizando igualdad, continuidad y adaptación a las necesidades y e) Están regulados por un marco jurídico especial.

Por otra parte, se define la segunda variable satisfacción de los pobladores, desde diversas perspectivas académicas, se tiene la definición del autor base Vogt (2004) es el estado alcanzado cuando los pobladores comparan constantemente su experiencia y percepciones subjetivas con los objetivos y expectativas previamente establecidos. Según Febres y mercado (2020), la satisfacción de los pobladores se describe como la valoración personal que efectúa el consumidor respecto a la experiencia de consumo, comparando las percepciones con las expectativas previas.

Por otro lado, Ruíz (2022) determina que se trata de ofrecer una experiencia que genere un nivel de contenido mayor al que los pobladores anticiparon inicialmente. En contraste, Paredes (2020) enfatiza la importancia de las interacciones entre el proveedor y los pobladores, definiendo la experiencia positiva de los pobladores como el resultado de la valoración de la excelencia del servicio durante el proceso de interacción.

En el sector público, la satisfacción de los pobladores según Say et al. (2021) se trata de la valoración o análisis que realizan los pobladores sobre la excelencia de las prestaciones públicas adquiridos y su grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades. Asimismo, Hernández et al. (2020) se enfoca en la percepción de la administración pública, el servicio al ciudadano, la implicación en la elaboración de decisiones y la rendición de cuentas.

Respecto a las teorías examinadas para la segunda variable, se encuentra la teoría de satisfacción al cliente de Kotler y Keller (2016), que lo enmarcan como el grado en que las valoraciones y experiencias de los adquirientes en lo que concierne

a un producto o servicio cumplen o superan sus expectativas previas. Según esta teoría, la satisfacción del cliente no se limita únicamente a la calidad del servicio en sí, sino que abarca la experiencia global que el cliente tiene durante su interacción con la empresa o entidad gubernamental, en este sentido, se reconoce que factores como la facilidad de uso, la accesibilidad, la personalización y la atención al cliente también influyen significativamente en la satisfacción del cliente y en su percepción general del servicio recibido.

En cuanto la teoría del deleite de los usuarios propuesta por Parasuraman et al. (1996), enfoca la experiencia del cliente en la creación de momentos altamente gratificantes que superan las expectativas, en el ámbito del gobierno digital, esta teoría subraya la importancia de ofrecer servicios en línea que no solo cumplan con las necesidades funcionales de los ciudadanos, sino que también busquen sorprender de manera positiva y memorable. Esto implica no solo brindar eficiencia en la entrega de servicios, sino también considerar aspectos emocionales y sensoriales que enriquezcan la interacción del ciudadano con el gobierno a través de plataformas digitales.

Por otro lado, la teoría sobre la satisfacción de pobladores sobre peticiones de información de Calva (2009) hace alusión a como los pobladores evalúan la calidad de la información que reciben, considerando aspectos como la precisión, relevancia, actualidad y confiabilidad, en qué medida las diferentes necesidades de información y factores contextuales, como el entorno de búsqueda y las características individuales de los pobladores, afectan estas percepciones y expectativas.

Se tuvieron en cuenta las dimensiones según el autor principal, Vogt (2004), el cual propuso como primera dimensión la calidad funcional percibida; esta consiste en una evaluación subjetiva que realizan los pobladores sobre la capacidad tanto para producto o la adquisición de servicio para cumplir con sus necesidades funcionales, por lo que se trata de la concepción que tienen los residentes acerca de la eficacia y eficiencia de sus requerimientos específicos; tiene como indicadores a: solución de quejas, servicio esperado y disponibilidad del personal para solucionar reclamos.

Del mismo modo, Vogt (2004) referencia como segunda dimensión a la calidad técnica percibida, la cual se refiere a la evaluación subjetiva que realizan los pobladores acerca de la excelencia técnica y la fiabilidad de un producto o servicio;

en este sentido, se trata de la percepción que tienen los pobladores sobre la eficacia, precisión y confiabilidad de los aspectos técnicos del producto o servicio en cuestión, tiene como indicadores a: mejoras en el servicio y precios accesibles.

Respecto a la tercera dimensión, Vogt (2004) enfatiza la confianza en la cual se refiere a la sensación de fiabilidad que los pobladores experimentan al interactuar con las prestaciones, así como a la confianza en el potencial del proveedor para hacer frente a sus requerimientos de manera consistente y adecuada, se refleja en la disposición de los pobladores a recomendar el servicio a otros, lo que indica un alto nivel de satisfacción y seguridad en la experiencia vivida, tiene como indicador a confianza en el servicio, empatía y recomendación del servicio.

Por último, Vogt (2004) toma como cuarta dimensión a las expectativas, son la medida en que las experiencias de los pobladores coinciden con las expectativas que han formado previamente; implicando la atención personalizada y el interés demostrado por el proveedor hacia las necesidades individuales de los pobladores, así como la capacidad del personal para proporcionar información clara y precisa, contribuyendo a una experiencia positiva y a la construcción de una relación sólida entre el proveedor y el pobladores, posee como indicadores a: personal capacitado, atención personalizada, interés por las necesidades del pobladores e información clara y precisa.

Con base a lo mencionado por Martínez (2004), para evaluar la satisfacción de los pobladores, se pueden emplear dos métodos: la medición directa y la medición indirecta: a) La medición directa, implica obtener la percepción de los pobladores sobre el apego a sus especificaciones por parte de la entidad y b) Aproximación indirecta utiliza datos internos de la organización para inferir el Magnitud del apego a las especificaciones de los pobladores sin preguntarle directamente.

Por otra parte, Alkrajji y Ameen (2022) se refieren a la eficiencia en los servicios públicos como la modernización digital de las administraciones, que implica la implementación de diversas soluciones tecnológicas y la adopción de medidas en distintos ámbitos, como lo social, cultural, político y económico. De acuerdo a Río et al. (2022) menciona la resolución de quejas y reclamos como al proceso de abordar las manifestaciones verbales o escritas de los pobladores insatisfechos con la

atención recibida, estas quejas representan una posible falla en la prestación del servicio que no siempre es identificada internamente en el sistema.

Palacios et al. (2021) hicieron mención que la regulación y supervisión en una institución se enfocan en mejorar su funcionamiento y añadir valor, asegurándose de que cumpla con las normativas y documentos pertinentes a través de un enfoque sistemático y objetivos específicos, relacionado con la satisfacción de los pobladores, este proceso puede influir directamente en la excelencia en la oferta, al garantizar que los procesos estén alineados con las normativas, se reduce la probabilidad de errores o incumplimientos que podrían afectar negativamente la experiencia del pobladores.

Finalmente, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao, 2024; como hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre los servicios esenciales y la satisfacción de los pobladores, b) Existe relación significativa entre la gestión de los servicios asistenciales y la satisfacción de los pobladores y c) Existe relación significativa entre los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores.

II. METODOLOGÍA

El trabajo investigativo se enmarcó en el ámbito de la investigación básica, según lo planteado en la conceptualización proporcionada por Behar (2008), la cual se fundamenta en teorías existentes, en desarrollar nuevas o mejorar las presentes para aumentar el conocimiento científico. No busca aplicaciones prácticas directas y utiliza técnicas de muestreo para generalizar sus hallazgos más allá de las situaciones estudiadas, por consiguiente, este estudio permitió profundizar en la comprensión de los determinantes fundamentales que afectan la satisfacción de los pobladores.

Asimismo, adoptó un enfoque de investigación cuantitativo, Castañeda et al. (2022) señala que tal enfoque se caracteriza por la recopilación y el examen de datos en presentación numérica. Por ende, la investigación permitió obtener información concisa y numérica sobre la percepción de los pobladores y la efectividad de la gestión de servicios públicos en el asentamiento humano mencionado.

A su vez, se desarrolló aplicando el método hipotético-deductivo que, de acuerdo con Sánchez (2019), implica comenzar con una premisa general y especulativa, denominada hipótesis, a partir de esta hipótesis, se deducen hechos singulares o individuales que se pueden esperar si la hipótesis es verdadera, estos hechos son luego cotejados con la realidad a través de una contrastación empírica.

Además, el trabajo infirió un nivel correlacional, el cual Guevara et al. (2020) se centra en la exploración y exposición de relaciones entre variables o sus resultados, sin asumir causalidad, su objetivo principal radica en revelar y analizar la interdependencia entre estos elementos, sin implicar que uno sea la causa directa del otro.

Por otro lado, se dio por utilizar una investigación de diseño no experimental, caracterizándose por la observación y recopilación de datos sin la manipulación directa de variables, como lo describe Yamunaqué y Moreno (2021) los investigadores se abstienen de intervenir o manipular variables, la tarea principal radica en observar y registrar el desarrollo natural de eventos o fenómenos en grupos que poseen o carecen del factor bajo investigación, y la selección de sujetos puede derivar de métodos aleatorios o de procedimientos muestrales no probabilísticos, dependiendo de la naturaleza y las finalidades de la investigación. En el contexto del estudio,

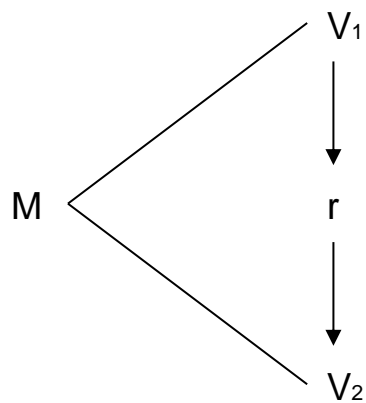
aplicarlo implica recolectar datos acerca de la gestión de servicios públicos y la percepción de los pobladores sin intervenir directamente en el proceso.

Además, se optó por el corte transversal, el cual es definido por Manterola (2023) como la recopilación de datos del objeto investigado, ya sea una población completa o una muestra representativa, pero en un único momento temporal específico. Es así que este enfoque permitió recopilar información sobre la percepción de los pobladores en un momento determinado.

En el caso de este trabajo, se contempló el siguiente esquema:

Figura 1

Esquema de relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).



Donde:

M: Muestra del estudio

V₁: Gestión de servicios públicos

V₂: Satisfacción de los pobladores

r: Coeficiente de correlación

Definición conceptual de la primera variable, gestión de servicios públicos, se trata de las responsabilidades del Estado y su conexión con los intereses de los habitantes. No se limita a satisfacer las demandas de la comunidad, sino que abarca una diversidad de recursos y medios para facilitar el completo desarrollo del potencial humano, social y económico de la ciudadanía (Galilea y Antúnez, 2003).

Definición operacional, en términos operativos, la variable gestión de servicios públicos se desglosa en tres dimensiones fundamentales que constituyen la base

teórica de la investigación. Estas dimensiones son: Servicios esenciales, servicios asistenciales y servicios complementarios.

Indicadores para la primera dimensión fueron: agua potable y saneamiento básico, electricidad y seguridad ciudadana. Respecto a la segunda dimensión, se contemplaron estos indicadores: salud primaria, educación y recolección de residuos. Finalmente, en la tercera dimensión, se incluyen los indicadores de programas sociales, conservación de infraestructura y fomento productivo.

Escala de medición, finalmente se optó por una escala ordinal compuesta por cinco niveles de respuesta, estos niveles incluirán las opciones.

Definición conceptual de la segunda variable, satisfacción de los pobladores, se trata del estado alcanzado cuando los pobladores comparan constantemente su experiencia y percepciones subjetivas con los objetivos y expectativas previamente establecidos, lo cual puede influir en su grado de contento o descontento con un producto, servicio o experiencia específica (Vogt, 2004).

Definición operacional en términos operativos, la presente variable puede ser medida a través de tres dimensiones; las cuales son la calidad técnica percibida, la calidad funcional percibida, la confianza y las expectativas; con sus respectivos indicadores.

Indicadores para la primera dimensión, se evaluó el servicio esperado, la solución de quejas y disponibilidad del personal para solucionar reclamos. Respecto a la segunda dimensión, se consideraron las mejoras en el servicio y los precios de bajo coste. En la tercera dimensión, se engloban aspectos sobre la confianza en el servicio, empatía y recomendación del servicio. La cuarta dimensión presenta la atención personalizada, personal capacitado, interés por las necesidades de los pobladores e información clara y precisa.

Escala de medición, se empleó una escala ordinal compuesta por cinco niveles de respuesta, estos niveles incluirán las opciones.

Población y muestra, con base a lo descrito por Hernández y Mendoza (2018), el término de población hace alusión al grupo de personas que coinciden en rasgos específicos dentro de una determinada área geográfica o contexto social. En el caso

del presente estudio, la población estuvo compuesta por 380 personas residentes del asentamiento humano ubicado en el distrito de Callao.

Criterios de inclusión, abarcaron a residentes permanentes del asentamiento humano del distrito de Ventanilla, Callao durante el año 2024; además debían ser mayores de 18 años que hayan hecho uso de al menos un servicio público en los últimos seis meses. Estos criterios aseguraron la representatividad de aquellos que han experimentado directamente los servicios en cuestión.

Muestra, para definirla se siguió un enfoque propuesto por Hernández y Mendoza (2018), quienes sugieren que el tamaño de la muestra sea adecuadamente representativo del conjunto que forma la población y suficiente a fin de garantizar la validez estadística de los hallazgos. En este contexto, la muestra empleada para la presente investigación fue de 192 personas (Ver anexo 7).

Muestreo, el muestreo probabilístico aleatorio simple consiste en seleccionar muestras de una población de tal manera que cada elemento tenga la misma oportunidad de ser elegido. Este método, como describe Mucha et al. (2021) garantiza que todas las muestras posibles de un tamaño determinado tengan igual oportunidad de ser seleccionadas, lo que facilita la realización de inferencias precisas sobre la población en análisis.

Unidad de análisis del estudio fueron pobladores residentes en asentamientos humanos del distrito de Ventanilla, Callao.

Técnica e instrumentos de recolección de datos para el actual trabajo de investigación, se usó la técnica de la encuesta, según Salvador et al. (2021) se basa en formular realizar un conjunto de preguntas estandarizadas a una muestra representativa de individuos con el fin de obtener información sobre sus percepciones, opiniones y experiencias respecto a un tema específico.

Se utilizó un instrumento para la obtención de data como el cuestionario, es así como Vega et al. (2023), lo define como un grupo de preguntas estructuradas diseñadas para recopilar información de manera sistemática y estandarizada en donde se incluirán preguntas sobre la experiencia general de los pobladores y expectativas con respecto al tema de investigación. Bajo este enfoque, el estudio investigativo se ejecutó mediante un cuestionario para la recogida de datos.

Ficha técnica del instrumento 1: Gestión de servicios públicos

Nombre:	Cuestionario para medir la gestión de servicios públicos
Autor:	Galilea y Antúnez (2003)
Adaptación	Adaptado por Guerra (2020)
Propósito	Conocer la percepción de los servicios públicos
Descripción:	El cuestionario consta de 18 ítems,
Dimensiones:	Servicios básicos esenciales (1-6) Servicios básicos asistenciales (7-12) Servicios complementarios (13-18)
Escala	(1) Total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.
Baremos	Óptimo = 67-90 Regular = 42-66 Deficiente = 18-42
Participantes	Pobladores residentes en asentamientos humanos del Distrito de Ventanilla
Aplicación:	Individual
Tiempo estimado:	20 minutos

Ficha técnica del instrumento 2: Satisfacción de los pobladores

Título:	Cuestionario para medir la satisfacción de los pobladores
Autor:	Vogt (2004)
Adaptación:	Adaptado por Guerra (2020)
Propósito:	Conocer la percepción de la satisfacción de los pobladores
Descripción:	El cuestionario consta de 12 ítems,

Dimensiones:	Calidad funcional percibida (1-3) Calidad técnica percibida (4-5) Confianza (6-7) Expectativas (9-12)
Escala:	(1) Total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.
Baremos:	Alto = 44-60 Media = 28-43 Baja = 12-27
Participantes:	Pobladores residentes en asentamientos humanos del Distrito de Ventanilla
Aplicación:	Individual
Tiempo estimado:	20 minutos

Validez y confiabilidad: Dentro del ámbito de la investigación, se han abordado tanto la validez como la confiabilidad como elementos fundamentales para garantizar la calidad metodológica. En este contexto, Posso y Bertheau (2020) señalan que la validez en el trabajo investigativo se refiere a la precisión y exactitud con la que un estudio mide o evalúa lo que pretende. Además, se reconoce el juicio de expertos como un componente integral en la evaluación de la validez, ya que estos aportan su perspectiva y conocimientos para establecer la solidez y confiabilidad del diseño y los instrumentos utilizados en la investigación. De esta manera, esta evaluación contribuye a asegurar la credibilidad y robustez de los hallazgos obtenidos.

Tabla 1*Validación de juicio de expertos*

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	DOMINIO	OPINIÓN
Mg.	Calampa Perez, Manuel Rolando	Metodólogo	Aplicable
Mg.	Castro Castro, Ricardo Moises	Temático	Aplicable
Mg.	Villaorduña Alvarado, Rosario	Temático	Aplicable

Nota. Validadores de los instrumentos.

En el marco de este estudio, se tomó en cuenta el coeficiente Alfa de Cronbach a fin de evaluar la confiabilidad de los instrumentos de gobierno digital y calidad de servicio. Según Borjas (2021) las medidas de confiabilidad que superan 0.85 indican un buen nivel de consistencia. No obstante, se considera que cuanto más alto sea este valor, mayor será la confiabilidad de las mediciones.

Tabla 2*Interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión de servicios públicos	0,947	18
Satisfacción de los pobladores	0,975	15

Nota. Resultado de confiabilidad de los instrumentos.

En el marco del presente estudio investigativo, se ha constatado un nivel de confiabilidad de 0,947 para el instrumento empleado en la evaluación de la variable de gestión de servicios públicos, mientras que para la variable satisfacción de los pobladores, el instrumento ha demostrado un nivel de confiabilidad de 0,975.

Métodos para el análisis de datos para la elaboración del actual trabajo, primero se tomó importancia a la solicitud y aprobación oficial de la Universidad César Vallejo, estableciendo así el marco institucional investigativo. Posteriormente, se procedió a la emisión del documento requerido hacia la institución, en la cual se realizaron las gestiones necesarias para obtener los permisos y autorizaciones pertinentes, para asegurar la validez y la legitimidad del estudio. Con todos los aspectos administrativos en orden, se dio finalmente la aplicación del cuestionario

diseñado, momento en el cual se recopilaron los datos necesarios para el análisis y la interpretación.

En seguida, los datos recolectados a través del cuestionario fueron ingresados inicialmente en Excel para simplificar su visualización y comenzar el procesamiento inicial. Esto implicó organizar los datos en tablas para identificar patrones y tendencias preliminares fácilmente. Además, se llevaron a cabo algunas operaciones básicas de limpieza de datos, como la detección y corrección de valores atípicos o datos faltantes, asegurando la integridad de la información antes de pasar al siguiente paso del análisis.

Posteriormente, se empleó el software SPSS v.26 para llevar a cabo el procesamiento estadístico más detallado para cada una de las variables, una vez completado el análisis estadístico en SPSS, se procedió a interpretar los resultados descriptivos y correlacionales, en función de las preguntas donde se prestó especial atención a los hallazgos significativos y se buscarán patrones o tendencias que puedan ser relevantes para comprender mejor la dinámica entre ambos factores.

Aspectos éticos, en la investigación se consideraron fundamentales para garantizar el bienestar y el respeto a los participantes son prioridades fundamentales, así como la integridad académica del estudio. De acuerdo al código de ética de la UCV esto implica la obtención el consentimiento informado de los participantes, la salvaguardia del resguardo y la confidencialidad de la información recolectada, garantizar la justicia también es un principio fundamental, asegurando que todos los participantes sean tratados de manera equitativa y justa en la investigación, mantener la honestidad y transparencia en todos los aspectos del estudio, y cumplir con las normas éticas y académicas establecidas para evitar el plagio. Asimismo, se evidenciaron pruebas sólidas, cumpliendo estrictamente con las normas de citación y evitando cualquier forma de plagio, con el objetivo de preservar la integridad académica y generar certidumbre en los hallazgos obtenidos, siguiendo las pautas establecidas por las normas APA al citar fuentes de manera adecuada y acatar los más altos estándares éticos en la investigación.

Entre estas funciones se encuentra la regulación del ejercicio profesional de la geografía, la promoción de la investigación y la ejecución en el campo de la disciplina, junto con la supervisión del respeto a los principios éticos y deontológicos en la

práctica profesional de los geógrafos. Además, el colegio asume la responsabilidad de establecer estándares de ética y calidad en la labor geográfica, así como de representar y salvaguardar los intereses de los geógrafos frente a las instancias pertinentes (Código de ética profesional del colegio de geógrafos del Perú, 2014).

III. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Servicios Públicos y sus dimensiones

Nivel	V1: Gestión de servicios públicos		D1: Servicios esenciales		D2: Servicios asistenciales		D3: Servicios complementarios	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Óptimo	54	28,1	51	26,6	58	30,2	54	28,1
Regular	76	39,6	72	37,5	84	43,8	76	39,6
Deficiente	62	32,3	69	35,9	50	26,0	62	32,3
Total	192	100,0	192	100,0	192	100,0	192	100,0

Nota. Resultados de frecuencias en niveles de porcentajes recogidos en SPSS.

La tabla 3 brindó un análisis detallado de la gestión de servicios públicos en sus diversas dimensiones, mostrando una distribución variada entre los niveles de desempeño: óptimo, regular y deficiente. En la variable en general, el 39.6% de los participantes la calificaron como regular, un 32.3% la consideraron deficiente, y el 28.1% restante la evaluaron como óptima. En cuanto a los servicios esenciales, el 37.5% de los participantes la clasificaron como regular, un 35.9% la consideraron deficiente, solo un 26.6% la calificaron como óptima. Para los servicios asistenciales, el mayor porcentaje de los participantes, un 43.8%, la consideraron regular, un 30.2% la consideraron óptima; sin embargo, un 26.0% la evaluaron como deficiente. De manera similar, en los servicios complementarios, un 39.6% de los participantes la consideraron regular, el 32.3% la consideraron deficiente, finalmente, un 28.1% la calificaron como óptima.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción de los Pobladores y sus dimensiones

Nivel	V2: Satisfacción de los pobladores		D1: Calidad funcional percibida		D2: Calidad técnica percibida		D3: Confianza		D4: Expectativas	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	62	32,3	52	27,1	21	10,9	59	30,7	59	30,7
Medio	88	45,8	67	34,9	81	42,2	66	34,4	66	34,4
Bajo	42	21,9	73	38,0	90	46,9	67	34,9	67	34,9
Total	192	100,0	192	100,0	192	100,0	192	100,0	192	100,0

Nota. Resultados de frecuencias en niveles de porcentajes recogidos en SPSS.

La tabla 4 desglosó los resultados descriptivos de la satisfacción de los pobladores en sus diversas dimensiones, mostrando una distribución variada entre los niveles de desempeño: alto, medio y bajo. En cuanto a la satisfacción del ciudadano, el 45.8% de los participantes la clasificaron como media, mientras que el 32.3% la consideró alta y el 21.9% la evaluó como baja. Respecto a la dimensión de calidad funcional percibida, el 38.0% de los participantes la consideraron baja, el 34.9% la calificaron como media y el 27.1% la percibieron como alta. En relación con la calidad técnica percibida, el 46.9% de los participantes la calificaron como baja, el 42.2% como media y solo el 10.9% como alta. Además, en lo que respecta a la confianza, el 34.9% de los participantes la tuvieron en un nivel bajo, el 34.4% en un nivel medio y el 30.7% en un nivel alto. Finalmente, acerca de las expectativas, el 34.9% tuvo expectativas bajas, el 34.4% expectativas medias y el 30.7% expectativas altas.

Análisis inferencial

Antes de proceder al análisis inferencial, se efectuó la prueba de normalidad para examinar si las distribuciones de los constructos cumplen con el supuesto de normalidad. De acuerdo con Mishra et al. (2019), la selección de la prueba depende directamente del tamaño muestral en el estudio. En este caso, al contar con una muestra que supera los elementos dispuestos ($n > 50$), se empleó la prueba de

Kolmogórov-Smirnov para determinar los valores de la variable “gestión de servicios públicos” y de “satisfacción de los pobladores”. Los valores de significancia que arrojaron para ambas variables en ambas pruebas fueron menores a 0.05, lo que indica que las distribuciones no siguen una distribución normal (Ver anexo 9). Por ende, estos hallazgos sugieren que los datos no se ajustan al supuesto de normalidad, lo que requiere el uso de métodos estadísticos no paramétricos para la contrastación de hipótesis (Kline, 2016), específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, dado que las variables son cualitativas.

Análisis de correlación de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

Tabla 5

Correlación entre Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción de los Pobladores

			Gestión de servicios públicos	Satisfacción de los pobladores
Rho de Spearman	Gestión de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Satisfacción de los pobladores	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	192	192	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5, que presenta las correlaciones entre las variables examinadas, se denota una significancia estadística con un valor $p = 0.000$, el cual resultó ser $p < 0.05$, es decir, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador. Además, el coeficiente obtenido entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los pobladores fue $Rho = .943$. Con base a lo mencionado por Siegel y Castellan (1988), esto confiere una asociación positiva muy sólida referente a ambas variables.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre los servicios esenciales y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

H₁: Existe relación significativa entre los servicios esenciales y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

Tabla 6

Correlación entre los servicios esenciales y satisfacción de los pobladores

			Servicios esenciales	Satisfacción de los pobladores
Rho de Spearman	Servicios esenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Satisfacción de los pobladores	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	192	192

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6, que presenta las correlaciones entre la primera dimensión servicios esenciales y la satisfacción de los pobladores, se observa una significancia con un valor $p = 0.000$, resultando $p < 0.05$, es decir, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se valida la hipótesis específica alternativa. El coeficiente obtenido relativo a los servicios esenciales y la satisfacción de los pobladores fue $Rho = .783$, esto confiere una conexión positivamente sólida respecto a ambos constructos.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre los servicios asistenciales y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

H₁: Existe relación significativa entre los servicios asistenciales y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

Tabla 7

Correlación entre los servicios asistenciales y Satisfacción de los pobladores

			servicios asistenciales	Satisfacción de los pobladores
Rho de Spearman	Servicios asistenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Satisfacción de los pobladores	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		192	192	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 7, que denota la correlación referente a la segunda dimensión servicios asistenciales y satisfacción de los pobladores, se evidencia una significancia estadística con un valor de 0.000, resultando menor que 0.05, es decirse deniega la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa. El coeficiente obtenido respecto a los servicios asistenciales y la satisfacción de los pobladores fue $Rho = .895$, indicando así una relación positiva fuerte entre estos dos aspectos.

Análisis de correlación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

H₁: Existe relación significativa entre los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local.

Tabla 8

Correlación entre los servicios complementarios y Satisfacción de los pobladores

			servicios complementarios	Satisfacción de los pobladores
Rho de Spearman	servicios complementarios	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Satisfacción de los pobladores	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	192	192

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8, que revela la correlación entre la tercera dimensión servicios complementarios y satisfacción de los pobladores, se evidencia una significancia estadística con un valor de 0.000, el cual resultó ser inferior a 0.05, es decir, se deniega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa planteada. El coeficiente obtenido entre los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores fue de Rho=.882, lo cual refleja una relación positiva fuerte entre estos constructos.

IV. DISCUSIÓN

El análisis descriptivo de la gestión de servicios públicos establece que, del conjunto de encuestados, el 39.6% calificó la gestión como regular, un 32.3% la consideró deficiente y el 28.1% restante la evaluó como óptima. En cuanto a las dimensiones de la variable, se destacó que el 37.5% de los participantes calificaron los servicios esenciales como regular, mientras que, para los servicios asistenciales, el 43.8% la calificó en el mismo nivel; por otro lado, los servicios complementarios mostraron una prevalencia del 39.6% en el nivel regular. Conforme a la satisfacción de los pobladores, del total de partícipes, el 45.8% se situó en un nivel medio, el 32.3% en un nivel alto y el 21.9% en un nivel bajo; en lo que respecta a la calidad funcional percibida, el 38.8% de los encuestados prevaleció en el nivel bajo. De manera similar, la calidad técnica percibida presentó una prevalencia del 46.9% en el nivel bajo, mientras que la confianza mostró un valor del 34.9% en el mismo nivel. Finalmente, en lo que concierne a las expectativas, el 34.9% de los encuestados se situó en el nivel de expectativas bajas.

En el estudio de Arévalo (2022) sobre la gestión de servicios públicos, se evidencia una variedad de percepciones entre los encuestados, donde el 10% calificó los servicios como deficientes, el 51% como regulares y el 39% como buenos. Paralelamente, en el trabajo de Concha et al. (2022), se encontró que el 63.2% de los participantes perciben una satisfacción media respecto a los servicios municipales, el 28.9% la perciben como alta y un 7.9% como baja, estos resultados subrayan una percepción mixta, donde si bien una parte de la población los considera aceptables, una proporción considerable señala deficiencias y mediocridad en la gestión.

Estos resultados coinciden con las afirmaciones de Schirmer et al. (2023), quienes destacan la importancia del acceso a servicios básicos y la capacidad de los individuos para utilizarlos de manera eficiente; la baja percepción de calidad observada en el estudio sugiere una posible carencia en la disponibilidad o en la efectividad de estos servicios, lo que repercute negativamente en la percepción general de los encuestados. De manera similar, Androniceanu (2021) señalan que la transparencia en la prestación de servicios estatales implica una contestación activa a los pedidos legítimos de la sociedad, comprometiéndose a rendir cuentas para garantizar el cumplimiento de esta responsabilidad y mejorar la satisfacción y

confianza pública en dichos servicios. En los resultados presentados, la alta proporción de evaluaciones negativas y regulares puede reflejar una percepción de falta de transparencia y compromiso en la administración de los servicios públicos, lo cual es fundamental para comprender la insatisfacción generalizada y la baja confianza en la gestión de estos servicios.

Por último, en consonancia con la línea investigativa desarrollada en este trabajo, Hütt (2020) señala que la gestión de políticas públicas debe basarse en una comprensión profunda de la percepción ciudadana y resalta la importancia de su participación; además, las plataformas digitales han aumentado la accesibilidad a la información y la aportación en decisiones políticas, promoviendo la consulta pública y fomentando una mayor legitimidad en las decisiones gubernamentales. Para que esta participación sea efectiva, es crucial articular esfuerzos y mecanismos que faciliten el diálogo entre el gobierno y la ciudadanía, asegurando que los resultados obtenidos se reflejen de manera transparente.

En el análisis de los hallazgos inferenciales, se valida la hipótesis general al obtener una significancia bilateral de 0.000 y un vínculo estadístico positivamente alto con un $Rho=.943$ para el nexo relativo a la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores. Este resultado coincide con los hallazgos de Díaz et al. (2022), quienes, utilizando una metodología no experimental y correlacional, demostraron la existencia de una asociación significativa referente a los servicios públicos gubernamentales y la satisfacción de los habitantes, con un Rho de .701, indicando que su coeficiente es positivo y alto; una correlación tan destacada sugiere que invertir en la mejora de los servicios públicos podría ser una estrategia altamente efectiva para aumentar la satisfacción de la población. En contraste, se tienen los descubrimientos hallados por Vera y Urgilés (2023), quienes, utilizando una metodología comparable a la utilizada en este trabajo investigativo, encontraron un coeficiente de $Rho=.230$, este valor sugiere una relación baja pero significativa entre la satisfacción de los habitantes y la entrega de servicios públicos en las áreas metropolitanas.

La teoría de la satisfacción del cliente, desarrollada por Kotler y Keller (2016), ofrece un marco conceptual relevante para interpretar los resultados obtenidos. De acuerdo con esta teoría, la satisfacción del cliente se deriva de la experiencia integral

del usuario, que engloba aspectos como el uso fácil y las condiciones del servicio al cliente; al aplicar esta teoría al ámbito de la gestión de servicios públicos, dichos descubrimientos sugieren que no solo es fundamental la calidad inherente de los servicios, sino también la forma en que son entregados, esto incluye elementos como la accesibilidad, la personalización y la atención al cliente, aspectos que pueden ser mejorados mediante políticas públicas enfocadas en la satisfacción del usuario.

Por otra parte, Alkrajji y Ameen (2022) destacan la trascendencia de la modernización digital en la gestión pública a fin de perfeccionar la eficiencia y la condición de los servicios, facilitando el acceso ciudadano y promoviendo transparencia y participación; señalan que la percepción ciudadana varía en comunidades heterogéneas y que la imparcialidad del gobierno es crucial, aunque su impacto difiere según el grupo socioeconómico, subrayando la necesidad de abordar disparidades al calibrar la calidad de los servicios públicos.

Respecto a la hipótesis específica 1, se establece un vínculo estadístico significativo relativo entre los servicios básicos esenciales y la satisfacción de los pobladores. Este hallazgo, respaldado por un valor $p=0.000$ y un $Rho=.783$, indicó un positivo nexo sólido entre ambos constructos, validando así la hipótesis alterna propuesta. En consonancia con estos resultados, el trabajo investigativo ejecutado por Kon e Intriago (2023), empleando un enfoque metodológico similar, demostró el nexo existente entre la eficacia de la prestación de servicios de municipalidad y su impacto en la satisfacción de los pobladores, obteniendo un coeficiente de $Rho = 0.996$, este resultado evidencia una vinculación positiva alta entre los factores investigados, lo que da a entender que cada vez que mejora la condición del servicio, la satisfacción de los pobladores experimenta un aumento coherente y constante. Por otro lado, Paredes y Arohuanca (2022), en su análisis de carácter similar, obtuvieron un coeficiente moderado que refleja el nexo referente a la calidad del servicio público y la satisfacción de los habitantes, con un valor $Rho = 0.623$.

La alta correlación encontrada en la investigación sugiere que, conforme mejore la gestión de los servicios básicos esenciales, los pobladores experimentan un aumento constante en su satisfacción; este resultado puede atribuirse a varios factores. Por un lado, una gestión eficiente garantiza el acceso, la disponibilidad y la condición de los servicios, lo que satisface las necesidades básicas de la comunidad

y contribuye a su bienestar general. Además, una administración transparente y participativa, en línea con los principios de la buena gobernanza, promueve la credibilidad de las entidades estatales ante la ciudadanía y fortalece su satisfacción con los servicios recibidos.

La Teoría de la Producción de Servicios Públicos, desarrollada por Samuelson y Nordhaus (1948), arroja luz sobre cómo se producen y distribuyen los servicios públicos desde una perspectiva económica, esta teoría destaca la importancia de asignar eficientemente los recursos disponibles para mejorar la provisión de servicios, maximizar la utilidad social y promover la prosperidad colectiva. En el contexto del presente trabajo investigativo, una dirección eficiente de los servicios básicos esenciales, como salud, educación, vivienda y agua potable, refleja una aplicación práctica de los principios de esta teoría, donde la optimización de recursos conduce a una mejor condición vital y, por ende, a un mayor nivel de satisfacción poblacional.

Por otro lado, la Teoría de la Buena Gobernanza, presentada por Dahl (1971), enfatiza en la relevancia que posee la participación de los habitantes, la transparencia y el compromiso en la gestión gubernamental como elementos fundamentales para una administración eficiente, esta teoría resalta el imperativo de integrar a los habitantes en el proceso de selección de alternativas, garantizar la apertura en la gestión pública y asegurar el reporte de resultados por parte de las autoridades ante los ciudadanos; en el caso del estudio, una gestión eficiente de los servicios básicos esenciales implica la implementación de prácticas de buena gobernanza, donde la contribución de la comunidad en los planes y la evaluación de servicios, junto con la honestidad en la distribución de recursos y la auditoría por parte de las autoridades, contribuye a una mayor satisfacción de los pobladores.

En cuanto la hipótesis específica 2, se encuentra un vínculo significativo referente entre los servicios asistenciales y la satisfacción de los pobladores, este resultado, con un valor $p=0.000$ y un $Rho=0.895$, resalta una positiva asociación sólida entre ambos constructos, validando así la hipótesis alternativa propuesta. Se exhibió lo mismo en el estudio de Wang et al. (2024), quienes exploraron específicamente el nexo referente a la gestión de servicios complementarios, como la descentralización y la implementación del gobierno digital, y la satisfacción de los ciudadanos; en su investigación, obtuvieron un $Rho = 0.753$, es decir, se presenta

una asociación significativa relativa a la mejora en la gestión de estos servicios y la percepción positiva de la comunidad respecto a su satisfacción. A diferencia de los estudios previos, Bañuelos et al. (2023) obtuvieron un coeficiente menor al aplicar la misma metodología, con un valor de $Rho = .370$, este coeficiente, más bajo en comparación con los anteriores, se atribuye principalmente a las deficiencias en la administración que tiene contacto directo con los usuarios.

Es fundamental tener en cuenta que los servicios de atención abarcan procesos descentralizados, donde ciertas responsabilidades y funciones son transferidas a nivel municipal; en este contexto, la Teoría de la Nueva Gestión Pública (NPM), planteada por Weimer (1994), ofrece un marco teórico relevante para comprender esta dinámica y sugiere que la aplicación de prácticas de gestión en el sector privado hacia el ámbito público puede mejorar la eficiencia, el monitoreo de responsabilidades, la descentralización y la calidad de los servicios gubernamentales, esto facilita una gestión más adaptada a las necesidades locales y promueve el acceso a información y servicios, lo que puede mejorar la percepción que poseen los ciudadanos.

La Teoría del Deleite, propuesta por Parasuraman et al. (1996), destaca la importancia de no solo cumplir, sino superar las expectativas del ciudadano al brindar servicios gubernamentales en línea, esta teoría aboga por la entrega de servicios que no solo sean eficientes, sino también emocionalmente satisfactorios y memorables, ampliando así el enfoque más allá de la mera funcionalidad, por lo cual, su objetivo es enriquecer la experiencia del usuario a través de plataformas digitales, lo que implica comprender las peticiones y expectativas de la ciudadanía en entornos descentralizados.

Finalmente, se presenta el análisis de la hipótesis específica 3, que denota un nexo estadísticamente significativo respecto a los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores. Con un valor de $p=0.000$ y un $Rho = .882$, se evidenció un positivo vínculo sólido relativo a ambos factores, lo que confirma la hipótesis originalmente planteada, este hallazgo subraya la importancia de considerar no solo los servicios básicos, sino también aquellos que complementan y fortalecen la gestión de los servicios públicos en general; tal hallazgo encuentra respaldo en el estudio de Vargas y Limache (2020), que también investigó esta relación desde una perspectiva

similar, en su investigación, obtuvieron un $Rho = .880$, es decir, resaltan una asociación directa superior referente a la gestión de los servicios complementarios como son los de registro y la satisfacción de los pobladores. En contraste, Holguín y Escobar (2024) encontraron una relación que apenas alcanzaba a considerarse moderada pero significativa, con un $Rho = .560$, este hallazgo indica una conexión moderada entre los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores, indicando que, aunque existe una unión entre estos factores, la brecha no es tan considerable.

En línea con las ideas presentadas por Palacios et al. (2021), la mejora y la aportación de valor a los servicios adicionales requieren una supervisión y regulación efectivas para garantizar su conformidad con las normativas y estándares pertinentes, este enfoque sistemático y objetivo no solo asegura el cumplimiento de las especificaciones, sino que también promueve la excelencia en la prestación de servicios, disminuyendo así la posibilidad de errores o incumplimientos que puedan perjudicar la experiencia de los residentes.

Asimismo, la perspectiva planteada por Martínez (2004) en relación con la evaluación de la percepción y satisfacción de la comunidad proporciona un marco útil para comprender la conexión relativa a la gestión de los servicios complementarios y la satisfacción de los ciudadanos; tanto la medición directa, que implica la consulta directa a los residentes, como la medición indirecta, que se basa en datos internos para inferir el grado de cumplimiento de las especificaciones, son herramientas valiosas para considerar en la valoración de la eficiencia de la gestión de estos servicios y su influencia en la percepción de los habitantes.

Para concluir esta sección, el análisis exhaustivo de la gestión de servicios públicos reveló una variedad de percepciones entre los encuestados, mostrando una combinación de evaluaciones mayormente regulares o deficientes en cuanto a la prestación de servicios público, estas percepciones se vieron influenciadas por diversos factores, tales como la eficacia de la gestión, la descentralización de las funciones y la transparencia en la entrega de servicios, los hallazgos resaltan la importancia de una gestión eficiente y transparente para mejorar la satisfacción de los pobladores, así como la necesidad de considerar tanto los aspectos funcionales como emocionales de la experiencia del usuario.

V. CONCLUSIONES

Primera, se estableció una conexión significativa referente a la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano bajo la administración de un gobierno local en el Callao, durante el año 2024; esta conclusión se fundamentó en una significancia bilateral con un valor de $p = .000$ y un coeficiente de Rho = $.943$, lo que confirmó la existencia de una asociación positiva de alta intensidad, la validación de dichos descubrimientos respaldó la hipótesis general planteada, demostrando que un mejoramiento en la gestión de los servicios públicos se asocia de forma positiva con el aumento de la satisfacción de los habitantes.

Segunda, se estableció un nexo significativo referente a los servicios esenciales y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano bajo la administración de un gobierno local en el Callao, durante el año 2024; esta conclusión se fundamentó en una significancia bilateral con un valor de $p = .000$ y un coeficiente de Rho = $.783$, lo que confirmó la presencia de una asociación positiva de una intensidad notable, la validación de dichos descubrimientos respaldó la hipótesis específica 1 planteada, demostrando que un mejoramiento en la gestión de los servicios básicos esenciales se asocia positivamente con el aumento de la satisfacción de los habitantes.

Tercera, se estableció una relación significativa referente a los servicios asistenciales y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano bajo la administración de un gobierno local en el Callao, durante el año 2024, esta conclusión se fundamentó en una significancia bilateral con un valor de $p = .000$ y un coeficiente de Rho = $.895$, lo que confirmó la presencia de una asociación positiva de una intensidad fuerte, la validación de dichos descubrimientos respaldó la hipótesis específica 2 planteada, demostrando que un mejoramiento en la gestión de los servicios básicos asistenciales se asocia positivamente con el aumento de satisfacción de los habitantes.

Cuarta, se estableció una relación significativa referente a los servicios complementarios y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano bajo la administración de un gobierno local en el Callao, durante el año 2024, esta conclusión se fundamentó en una significancia bilateral con un

valor de $p = .000$ y un coeficiente de Rho = $.882$, lo que confirmó la presencia de una asociación positiva de una intensidad superior, la validación de dichos descubrimientos respaldó la hipótesis específica 3 planteada, demostrando que un mejoramiento en la gestión de los servicios complementarios se asocia positivamente con el aumento de satisfacción de los habitantes.

VI. RECOMENDACIONES

Primera, se recomienda al gerente municipal del Callao fortalecer la gestión de servicios públicos clave, como el transporte, la seguridad y los espacios públicos, mediante una inversión estratégica y una atención prioritaria; es fundamental implementar programas de mejora continua y establecer mecanismos eficaces de evaluación periódica de la satisfacción de los pobladores. Asimismo, se insta a asignar recursos adicionales destinados a garantizar una mayor eficiencia y mejor condición de estos servicios, acorde con las demandas y expectativas de la comunidad.

Segunda, se recomienda al funcionario de gobierno local en el Callao a priorizar la optimización y el mantenimiento de servicios de carácter vital como el suministro de agua potable, electricidad y saneamiento. Es imperativo incorporar políticas proactivas de prevención de cortes de servicio, así como establecer protocolos de respuesta ágil ante interrupciones, promoviendo así una gestión más transparente y orientada al bienestar comunitario.

Tercera, se exhorta al coordinador de las instituciones de salud, educación y asistencia social, así como a las autoridades locales encargadas de coordinar estos servicios en el Callao, a fortalecer los programas destinados a la atención y asistencia social, especialmente dirigidos a poblaciones vulnerables; además, se hace hincapié en la petición de promover una coordinación efectiva entre las diferentes entidades involucradas, con el fin de garantizar una reacción adecuada y oportuna a las necesidades de los habitantes.

Cuarta, se recomienda al jefe del departamento de cultura, deporte, recreación y desarrollo comunitario en el gobierno local del Callao, así como a posibles colaboradores externos, diversificar y ampliar la oferta de servicios complementarios que optimicen el bienestar de los habitantes, esto implica la implementación de actividades culturales, recreativas y deportivas, así como programas de desarrollo comunitario que fomenten la unión social en la comunidad. Asimismo, se sugiere establecer alianzas estratégicas con organizaciones civiles y empresas privadas para expandir la oferta de servicios, promoviendo así un mayor compromiso en la vida comunitaria.

REFERENCIAS

- Ábalos, J., y Illán, J. (2006). *La gestión y prestación de los servicios públicos en el marco de la descentralización* (1 Ed). CYAN.
https://www.ucm.es/data/cont/docs/599-2013-11-16-Gestion_y_Prestacion_SP.pdf
- Albuja, F. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Revista de políticas y problemas públicos*, 2(13), n° 85–106.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239-1270.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-04-2020-0229/full/html>
- Andrade, J., Ramírez, E.& Fierro, F. (2023). Quality of home public service in a drinking water, cleaning and sewage company in the south colombian region. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-14.
<https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10096>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. *Revista» Administratie si Management Public «(RAMP)*, (36), 149-164. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=964121>
- Antonio, A., Edinson, R., Luis, Ñ., Hugo, M., Martin, C., Deyser, R., y Usquiano, L (2023). Analysis of the use of the ITIL methodology against other reference frameworks for service management 2018-2020. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85172327619&partnerID=40&md5=383a0485ac7e972ddad46a6c0421d357>
- Arévalo, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los pobladores de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), n° 201–206.
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>

- Bañuelos, V., García, F., Vega, R., y Llamas, B. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 12(24), n° 70–96. <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/318>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación* (1 Ed). Editorial Shalom. <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Borjas, J. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15), 79-97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de pobladores: la investigación sobre las necesidades de información* (1 Ed). UNAM. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/60cebdeb-d630-4a45-8b1e-c49d7c541963/content>
- Cellán, J., Arreaga, G., Ochoa, L., & Mariscal, Z. (2022). Análisis del nivel de satisfacción de los pobladores del cantón cuenca sobre el empleo de las TIC en la gestión pública. Propuesta de proyecto comunitario estudiantil. *Revista Conrado*, 18(S1), 522–529. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2366>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13308>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2022, 18 de octubre). *Una recuperación transformadora en América Latina y el Caribe con servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave*. <https://www.cepal.org/es/notas/recuperacion-transformadora-america-latina-caribe-servicios-basicos-agua-potable-electricidad>
- Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., Morales, J., y Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los pobladores en la municipalidad de Huarochirí,

- Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), n° 1911–1931.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Correa, D. y Vélez, L. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun* - issn: 2697-3456, 7(12), 349–361.
<https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0292>
- Dahl, R. (1971). *Polyarchy: Participation and Opposition* (5 Ed). Yale University Press.
https://dispes.units.it/sites/dispes.units.it/files/all_pers/Dahl%20Poliarchy001.pdf
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., y Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción de los pobladores en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), n° 728–744.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Engen, M., Fransson, M., Quist, J., & Skålen, P. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review*, 23(6), 886-905.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2020.1720354#abstract>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú: *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 20(3).
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fuentes, J. (2023). *La pervivencia de la gestión indirecta de los servicios públicos locales tras la nueva Ley de Contratos del Sector Público: las sociedades de economía mixta*. Cuadernos de Derecho Local.
<https://www.publicacionesonlinefdgl.es/index.php/CuadernosDerechoLocal/article/view/816>
- Galilea, S., y Antúnez, I. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodología y políticas*. Naciones Unidas.
<https://n9.cl/6uuh5>

- Gómez, C., & Sánchez, V. (2021). Evaluation of the level of maturity in project management of a company providing public services. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), 133–144. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Org.7>
- Guerrero, M. (2008). *La Nueva Gestión Pública: un Modelo Privatizador del Proceder del Estado Alcances y Consecuencias* (1 Ed). D.G. Monserrat. <https://iapem.edomex.gob.mx/editorial/revistas/2008LLNGPUNMPPEAC.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Gupta, A., Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67. https://doi.org/10.4103/aca.aca_157_18
- Gutiérrez, A. (2024). El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España (Once años del Plan Concertado). *Reis*, 93, n° 89–130. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.93.89>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2 Ed). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 36(4), 620-8. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Holguín, N., y Escobar, M. (2024). Calidad Gestión de servicios y su incidencia en la satisfacción de los pobladores en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(2), n° 136–151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>

- Hütt, H. (2022). Citizen Participation and public policies management. *Espacios Públicos*, 23(58). <https://dx.doi.org/10.36677/espaciospublicos.v23i58.19936>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017, 31 de julio). *La corrupción desplaza a la delincuencia como principal problema que afecta al país* [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/535713>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022, 25 de julio). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2021* [Boletín]. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3298897>
- Kline, R.(2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4^a ed.). Guilford Press. <https://dl.icdst.org/pdfs/files4/befc0f8521c770249dd18726a917cf90.pdf>
- Kon, S., y Intriago, C. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción de los pobladores. *MQRInvestigar*, 7(4), n° 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Kotler, P., y Keller, L. (2016). *Marketing Management* (15 Ed.). Pearson. <https://www.edugonist.com/wp-content/uploads/2021/09/Marketing-Management-by-Philip-Kotler-15th-Edition.pdf>
- Lavado, J., y Sánchez, D. (2021). Procesos de gestión de los proyectos de inversión de infraestructura vial en los gobiernos regionales: un caso del gobierno regional de San Martín - Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), n° 6296–6334. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.772
- Ley N° 28723, Ley que crea el Colegio de Geógrafos del Perú. (24 de abril de 2006). https://cgp.org.pe/documentos_legales/ESTATUTO_CGP.pdf
- Li, Y., Gong, W., Kong, X., Mueller, O., & Lu, G. (2020). Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China: a systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 17(19), 7070. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/19/7070>
- López, A. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria. *Desafíos*, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M. y Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Martínez, F. (2004). *Modelos, sistemas y evaluación*. Murcia: KIOSKO JMC. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/4316/1/libro-ri.PDF>
- Montoya, E. (2023). Algunas reflexiones sobre los servicios públicos e iniciativa económica local: Balance tras diez años de aprobación de la LRSAL. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica: Nueva Época*, 19, n° 29-58. <https://doi.org/10.24965/reala.11204>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. D. (2021). Evaluation of procedures used to determine the population and sample in postgraduate research works. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 Ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2019). La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019. [Boletín] <https://www.oecd.org/gov/ethics/integridad-publica-america-latina-caribe-2018-2019>
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Quality management of the User Service process. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1996). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (1 Ed). Free Press. <https://www.jstor.org/stable/1251929>

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción de los pobladores externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), n° 2–15. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Paredes, J., y Arohuanca, P. (2022). La calidad de servicio en la satisfacción de los pobladores: Caso polideportivo. *Global Business Administration Journal*, 6(1), n° 14–20. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v6i1.4508>
- Pico, G., & Linzán, M. (2023). Public management and its influence on user satisfaction of the Decentralized Autonomous Government of the Municipality of Portoviejo, province of Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Posso, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Educare*, 24(3), 205-223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Río, J., Becerra, B., y Montalvo, J. (2022). Reclamos de los pobladores externos en un hospital general del Perú. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), n° 130–141. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100130&lng=es&tlng=es.
- Ruiz, M. (2022) Municipal management and quality of public service in the municipality of Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluating survey research in articles published in Library Science journals. *Revista Española De Documentación Científica*, 44(2), e295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Samuelson, P y Nordhaus, W. (1948). *Economía* (18 Ed). McGraw-Hill Interamericana. http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f46f83_economiasamuelsonnordh_auledi18..pdf
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en*

Docencia Universitaria, 13(1), n° 102-122.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Say, L., Chuen, S. y Ke. (2021). Residents' sustainable city evaluation, satisfaction and loyalty: Integrating importance-performance analysis and structural equation modelling. *Sustainability*, 13(12), 6766. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/12/6766>

Schirmer, R., Weiss, M., Lampis, A., Bermann, C., y Hallac, M. (2023). *Pobreza energética en los hogares y su relación con otras vulnerabilidades en América Latina: el caso de Argentina, Brasil, Colombia, Perú y Uruguay*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0004702>

Siegel, S., & Castellan, N. (1988). *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences* (2ª ed.). McGraw-Hill https://pauyecologia.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/11/estadisticas_no_parametricas-siegel5b15d-1.pdf

Subekti, D., & Pribadi, U. (2022). The implication of bureaucratic reform of public services on citizen trust and satisfaction: Case study in Department of Population and civil registration Merangin regency, jambi province. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 271–287. <https://doi.org/10.26618/kjap.v8i3.9018>

Vargas, M., y Limache, E. (2020). Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los pobladores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 9(2), n° 151–160. <https://doi.org/10.47796/ves.v9i2.390>

Vega, V., Leyva, M. y Batista, N. (2023). Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en Metodología de la Investigación. *Revista Conrado*, 19(S2), 51-60. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232>

Vera, P., y Urgilés, G. (2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de Enfermería*, 13, n° 66-78. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/1230>

- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción de los pobladores, como prioridad en la gestión* (1 Ed). Fundación Bertelsmann. https://www.fundacionbertelsmann.org/wp-content/uploads/2021/10/06_ByG14_con-portada.pdf
- Wang, Y., Li, J., Ma, W., Li, Y., Xiong, X., y Yu, X. (2024). Fiscal decentralization and citizens' satisfaction with public services: Evidence from a micro survey in China. *Cities*, 150(105095). <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105095>
- Weimer, D. (1994). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector, by David Osborne and Ted Gaebler. New York: Addison-Wesley, 1992. *Journal of Policy Analysis and Management*, 13(1), n° 187–192. <https://doi.org/10.1002/pam.4050130113>
- Yamunaqué, J., y Moreno, J. (2021). El derecho de defensa en el proceso inmediato por flagrancia en el Juzgado Primero de Instrucción Preparatoria de San Martín-Tarapoto, 2018. *Revista Científica Ratio Iure*, 1(2), 49–58. <https://doi.org/10.51252/rcri.v1i2.197>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión de servicios públicos	Implica redefinir las responsabilidades del Estado y su conexión con los intereses de los ciudadanos. No se limita a satisfacer las necesidades de la comunidad, sino que abarca una diversidad de recursos y medios para facilitar el completo desarrollo del potencial humano, social y económico de la ciudadanía (Galilea y Antúnez, 2003).	La presente variable puede ser media a través de tres dimensiones; las cuales son los servicios básicos esenciales, los servicios básicos asistenciales y los servicios de desarrollo y fomento; con sus respectivos indicadores.	Servicios esenciales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agua potable y saneamiento básico 2. Electricidad 3. Seguridad ciudadana 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> (1) Total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
			Servicios asistenciales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salud primaria 2. Educación 3. Recolección de residuos 	
			Servicios complementarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas sociales 2. Conservación de infraestructura 3. Fomento productivo 	
Variable 2 Satisfacción de los pobladores	Es el estado alcanzado cuando los pobladores comparan constantemente su experiencia y percepciones subjetivas con los objetivos y expectativas previamente establecidos, lo cual puede influir en su grado de contento o descontento con un producto, servicio o experiencia específica (Vogt, 2004).	La presente variable puede ser media a través de tres dimensiones; las cuales son la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, la confianza y las expectativas; con sus respectivos indicadores.	Calidad funcional percibida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solución de quejas 2. Servicio esperado 3. Disponibilidad del personal para solucionar reclamos 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> (1) Total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
			Calidad técnica percibida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoras en el servicio 2. Precios accesibles 	
			Confianza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confianza en el servicio 2. Empatía 3. Recomendación del servicio 	
			Expectativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención personalizada 2. Personal capacitado 3. Interés por las necesidades de los pobladores 4. Información clara y precisa 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS EN POBLADORES

(Guerra, 2020)

El instrumento que a continuación se presenta, busca conocer la gestión de los servicios públicos de un gobierno local de Callao, 2024, para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que:

Escala de medición

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 01. Servicios esenciales						
Indicador 01. Agua potable y saneamiento básico						
1.	Las actividades de limpieza pública se desarrollan de manera eficiente					
2.	Considera que se realizan actividades para garantizar el suministro de agua potable					
Indicador 02. Electricidad						
3.	Recibe información clara y oportuna sobre mantenimientos programados o interrupciones en el suministro eléctrico					
4.	Considera que el costo del servicio eléctrico es razonable en relación con la calidad recibida					
Indicador 03. Seguridad ciudadana						
5.	Es seguro caminar por las calles de su distrito durante la noche					
6.	Ha observado mejoras en la seguridad ciudadana de su distrito					
Dimensión 02. Servicios asistenciales						
Indicador 01. Salud primaria						
7.	Los centros de salud locales ofrecen una variedad adecuada de servicios médicos básicos					
8.	Los profesionales de la salud en su comunidad son accesibles y brindan un trato adecuado a los pacientes					
Indicador 02. Educación						

9.	Hay apoyo y orientación hacia los estudiantes para su desarrollo académico y personal					
10.	Considera que los maestros están suficientemente capacitados y comprometidos con la educación					
Indicador 03. Recolección de residuos						
11.	Los contenedores de basura están adecuadamente distribuidos en su área para facilitar la disposición de residuos					
12.	La regularidad con la que se recolectan los residuos sólidos es adecuada					
Dimensión 03. Servicios complementarios						
Indicador 01. Programas sociales						
13.	Participa en programas de asistencia social, como ayuda alimentaria o de vivienda					
14.	Recibe información clara y accesible sobre cómo acceder a los programas sociales disponibles en su comunidad					
Indicador 02. Conservación de infraestructura						
15.	Considera que se deberían implementar medidas más estrictas para proteger la infraestructura pública de daños o vandalismo					
16.	La infraestructura es una prioridad para las autoridades locales en su área					
Indicador 03. Fomento productivo						
17.	Se promueve la participación activa de los habitantes en actividades deportivas y culturales					
18.	Las actividades productivas son fundamentales para mejorar la calidad de vida de los habitantes de su comunidad a largo plazo					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EN LOS POBLADORES

(Guerra, 2020)

El instrumento que a continuación se presenta, busca conocer la satisfacción de los pobladores de un gobierno local de Callao, 2024, para lo cual usted deberá de responder de manera sincera a cada una de las preguntas planteadas, de tal manera que:

Escala de medición

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 01. Calidad funcional percibida						
Indicador 01. Solución de quejas						
1.	Es eficiente la capacidad del personal para resolver quejas y problemas que surjan					
Indicador 02. Servicio esperado						
2.	El servicio brindado por los servidores públicos satisface tus expectativas					
Indicador 03. Disponibilidad del personal para solucionar reclamos						
3.	La disponibilidad de tiempo del personal es conveniente para solucionar reclamos					
4.	El personal de la institución muestra interés genuino en solucionar los reclamos que se presentan					
Dimensión 02. Calidad técnica percibida						
Indicador 01: Mejoras en el servicio						
5.	Las acciones ejecutadas por las entidades públicas contribuyen a mejorar el servicio a los pobladores					
Indicador 02: Precios accesibles						
6.	Considera que los precios ofrecidos por las instituciones públicas para solucionar problemas son accesibles					
Dimensión 03. Confianza						
Indicador 01. Confianza en el servicio						
7.	Confía en que la institución tomará medidas adecuadas para abordar reclamos					
8.	Considera que el personal inspira confianza al momento de brindar el servicio					

Indicador 02. Empatía					
9.	El personal de la institución muestra empatía al abordar tus reclamos y preocupaciones				
10.	Considera que el personal de la institución comprende tus necesidades al resolver tus reclamos				
Indicador 03. Recomendación del servicio					
11.	Recomendaría los servicios de la institución a otras personas basándote en tu experiencia al resolver reclamos				
Dimensión 4. Expectativas					
Indicador 1. Atención personalizada					
12.	El personal brinda una atención personalizada				
Indicador 2. Personal capacitado					
13.	Los servidores públicos están capacitados debidamente en las funciones que realizan				
Indicador 3. Interés por las necesidades de los pobladores					
14.	El personal muestra interés y preocupación por las necesidades de los usuarios				
Indicador 4. Información clara y precisa					
15.	El personal proporciona y comunica información clara y precisa				

Anexo 3. Evaluación por juicios de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades directivas y desempeño docente. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Manuel Rolando Calampa Perez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION PUBLICA.		
Institución donde labora:	SUCAHEC.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	5 AÑOS		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

FICHA TECNICA 01

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión de servicios públicos
Autor:	Gallea y Antúnez (2003)
Procedencia:	Cuestionario adaptado por Guerra (2020)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Pobladores residentes en asentamientos humanos del distrito de Ventanilla
Significación:	El cuestionario de Gestión de servicios públicos se desglosa en tres dimensiones fundamentales que constituyen la base teórica de la investigación. Estas dimensiones son: Servicios básicos esenciales, servicios básicos asistenciales y servicios complementarios.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	ABOGADO Fecha de diploma: 15/09/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 09/09/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 04-07-2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU PERU
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 21/01/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU PERU
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	ABOGADO Fecha de diploma: 15/09/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 09/09/93 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
CALAMPA PEREZ, MANUEL ROLANDO DNI 42079608	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/01/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____ SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: CALAMPA PEREZ MANUEL ROLANDO

Especialidad del validador: Maestría en Educación

1Pertinencia: Del ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: 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

04 de Mayo del 2024.

Firma del Experto validador

Mg. Calampa Perez, Manuel Rolando
D.N.I. 42079608

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades directivas y desempeño docente. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Castro Castro, Ricardo Moisés	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION PUBLICA.	
Institución donde labora:	SUCAMEC	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	06 (SEIS) AÑOS	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

FICHA TECNICA 01

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión de servicios públicos
Autor:	Galilea y Antúnez (2003)
Procedencia:	Cuestionario adaptado por Guerra (2020)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Pobladores residentes en asentamientos humanos del distrito de Ventanilla
Significación:	El cuestionario de Gestión de servicios públicos se desglosa en tres dimensiones fundamentales que constituyen la base teórica de la investigación. Estas dimensiones son: Servicios básicos esenciales, servicios básicos asistenciales y servicios complementarios.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTRO CASTRO, RICARDO MOISES DNI 44462250	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 24-09-2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
CASTRO CASTRO, RICARDO MOISES DNI 44462250	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 18/04/2015 Fecha egreso: 18/02/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CASTRO CASTRO, RICARDO MOISES DNI 44462250	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 20/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
CASTRO CASTRO, RICARDO MOISES DNI 44462250	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad Fecha de diploma: 10/07/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/09/2018 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____ SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Castro Castro Ricardo Moisés

Especialidad del validador: Maestría en Administración Pública

1Pertinencia: Del ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: 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

04 de Mayo del 2024.

Firma del Experto validador

Dr. Castro Castro Ricardo Moisés
D.N.I. 44462250

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades directivas y desempeño docente. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Villaorduña Alvarado, Rosario		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	MAGISTERIO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación (si corresponde)	10 AÑOS		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

FICHA TECNICA 01

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión de servicios públicos
Autor:	Galliea y Antúnez (2003)
Procedencia:	Cuestionario adaptado por Guerra (2020)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Pobladores residentes en asentamientos humanos del distrito de Ventanilla
Significación:	El cuestionario de Gestión de servicios públicos se desglosa en tres dimensiones fundamentales que constituyen la base teórica de la investigación. Estas dimensiones son: Servicios básicos esenciales, servicios básicos asistenciales y servicios complementarios.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLAORDUÑA ALVARADO, ROSARIO DNI 25511117	LICENCIADO EN ADMINISTRACION ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VILLAORDUÑA ALVARADO, ROSARIO DNI 25511117	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 02/03/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VILLAORDUÑA ALVARADO, ROSARIO DNI 25511117	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 03/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
VILLAORDUÑA ALVARADO, ROSARIO DNI 25511117	ABOGADO Fecha de diploma: 10/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
VILLAORDUÑA ALVARADO, ROSARIO DNI 25511117	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/01/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____ SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villaorduña Alvarado, Rosario

Especialidad del validador: Maestría en Educación

1Pertinencia: Del ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: 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

Firma del Experto validador

Mg. Rosario Villaorduña Alvarado
D.N.I. 25511117

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Cálculo de la confiabilidad de Gestión de servicios Públicos

Encuestado	Preguntas																	
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Encuestado 1	3	2	4	4	4	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3
Encuestado 2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2
Encuestado 3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2
Encuestado 4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
Encuestado 5	3	1	3	2	1	2	3	1	1	2	3	5	1	1	2	3	3	4
Encuestado 6	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Encuestado 7	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	1	1	3	5
Encuestado 8	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3
Encuestado 9	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
Encuestado 10	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	1	3	4
Encuestado 11	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
Encuestado 12	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	1	3	4	5	3	2	3	3
Encuestado 13	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4
Encuestado 14	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	4	5	5	5	4	5
Encuestado 15	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado 16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
Encuestado 17	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
Encuestado 18	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	5
Encuestado 19	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3
Encuestado 20	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	1	3	1	1	2	3

Variable 1: Gestión de servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	18

Cálculo de la confiabilidad de la Satisfacción de los Pobladores

Encuestado	Preguntas														
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15
Encuestado 1	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Encuestado 2	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2
Encuestado 3	2	2	1	3	1	1	3	2	3	2	1	1	3	2	1
Encuestado 4	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3
Encuestado 6	5	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
Encuestado 7	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Encuestado 8	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
Encuestado 9	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
Encuestado 10	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Encuestado 11	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Encuestado 12	4	1	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4
Encuestado 13	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 14	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4
Encuestado 15	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Encuestado 16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Encuestado 18	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
Encuestado 19	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 20	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3

Variable 2: Satisfacción de los pobladores

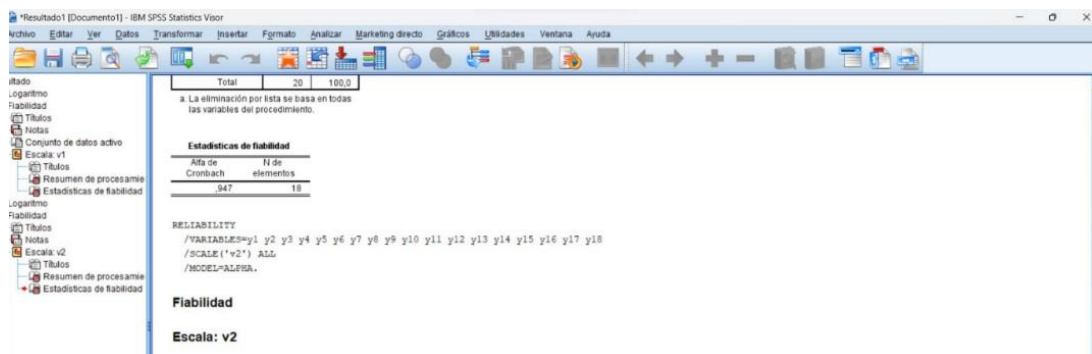
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	15



Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao– 2024.

Investigadora: Martel Grados, Alicia Angela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao– 2024”, cuyo objetivo es Determinar cómo la gestión de servicios públicos se relaciona con la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad con el permiso de la institución

.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de investigación se centra en comprender la relación existente entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao, 2024. Esta investigación tiene el potencial de generar conocimientos valiosos que podrían influir en diversos aspectos del ámbito público. Algunos de los posibles impactos incluyen: i) Mejora de políticas públicas, ii) Fomento de la participación ciudadana, iii) Eficiencia en la prestación de servicios, iv) Fomento de soluciones innovadoras y v) Mejora de la cohesión social

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao– 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Martel Grados, Alicia Angela

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo de tamaño de muestra

Poblacion: 380

Tamaño de muestra: 192

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 29 de mayo de 2024
Carta P. 0296-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr.
Eustaquio Mendoza Vargas
Presidente
Asociación de Pobladores de Ventanilla Alta

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Martel Grados, Alicia Angela; identificada con DNI N° 72391712 y con código de matrícula N° 7003069830; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión de servicios públicos y satisfacción de los pobladores en un asentamiento humano de un gobierno local del Callao–2024.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Martel Grados, Alicia Angela asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 9. Otras evidencias

Tabla de confiabilidad

Escala	Interpretación
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota. Adaptado de Ñaupas et al. (2018).

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicios públicos	,151	192	,000
Satisfacción de los pobladores	,148	192	,000

Antes de proceder al análisis inferencial, se llevaron a cabo pruebas de normalidad para evaluar si las distribuciones de las variables cumplen con el supuesto de normalidad. De acuerdo con Mishra et al. (2019), la selección de la prueba depende directamente del tamaño de la muestra en la investigación. En este caso, al contar con una muestra que supera los 50 elementos, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar los valores de la variable “gestión de servicios públicos” y de “satisfacción de los pobladores”. Los valores de significancia que arrojaron para ambas variables en ambas pruebas fueron menores a 0.05, lo que indica que las distribuciones no siguen una distribución normal.

Por lo tanto, estos hallazgos sugieren que los datos no se ajustan al supuesto de normalidad, lo que requiere el uso de métodos estadísticos no paramétricos para la contrastación de hipótesis (Kline, 2016), específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, dado que las variables son cualitativas.

Base de datos

GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS																		
Participantes	Servicios básicos esenciales						Servicios básicos asistenciales						Servicios complementarios					
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
R1	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2
R2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1
R3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1
R4	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1
R5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1
R6	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1
R7	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2	2	1
R8	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1	2	1
R9	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2	3	1
R10	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3
R11	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
R12	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	1	3
R13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1
R14	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1
R15	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2	1	2
R16	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2	2	5
R17	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1	3	1
R18	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1
R19	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	5	2	5	5	1	2
R20	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1
R21	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4	2	5
R22	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	5
R23	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	5	2	3	5	3	3
R24	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1	2	5
R25	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5	5	2	5	2	1	3

R26	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2
R27	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4	2	2	1
R28	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2	1	2
R29	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	3	2	5	2	1
R30	3	1	2	5	2	5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	3	1
R31	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1
R32	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	5	2
R33	3	1	3	1	4	4	3	4	1	2	3	5	2	2	5	3	3	1
R34	3	1	3	1	5	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	1
R35	5	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5	5	2
R36	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3	1	2
R37	4	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	4	1
R38	3	2	1	3	3	1	2	1	5	3	1	2	5	5	3	1	3	2
R39	5	3	1	2	5	2	5	2	4	1	3	3	5	3	4	2	5	3
R40	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1
R41	3	4	1	2	3	5	5	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4
R42	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5	3	3
R43	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3	4	3
R44	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
R45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3
R46	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5
R47	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	5
R48	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4
R49	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	5
R50	5	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	1
R51	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5	3	3
R52	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3	4	3
R53	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
R54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3
R55	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5

R56	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	5
R57	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4
R58	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	5
R59	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2
R60	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1
R61	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1
R62	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1
R63	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1
R64	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1
R65	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2	2	1
R66	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1	2	1
R67	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2	3	1
R68	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3
R69	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
R70	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	1	3
R71	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1
R72	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1
R73	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2	1	2
R74	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2	2	5
R75	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1	3	1
R76	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1
R77	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	5	2	5	5	1	2
R78	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1
R79	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4	2	5
R80	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	5
R81	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	5	2	3	5	3	3
R82	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1	2	5
R83	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5	5	2	5	2	1	3
R84	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2
R85	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4	2	2	1

R86	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2	1	2
R87	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	3	2	5	2	1
R88	3	1	2	5	2	5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	3	1
R89	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1
R90	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	5	2
R91	3	1	3	1	4	4	3	4	1	2	3	5	2	2	5	3	3	1
R92	3	1	3	1	5	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	1
R93	5	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5	5	2
R94	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3	1	2
R95	4	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	4	1
R96	3	2	1	3	3	1	2	1	5	3	1	2	5	5	3	1	3	2
R97	5	3	1	2	5	2	5	2	4	1	3	3	5	3	4	2	5	3
R98	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1
R99	3	4	1	2	3	5	5	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4
R100	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5	3	3
R101	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3	4	3
R102	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
R103	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3
R104	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5
R105	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	5
R106	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4
R107	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	5
R108	5	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	1
R109	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5	3	3
R110	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3	4	3
R111	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
R112	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3
R113	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5
R114	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	5
R115	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4

R116	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	5	
R117	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2	
R118	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	
R119	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	
R120	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1	
R121	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	
R122	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	
R123	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2	2	1	
R124	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1	2	1	
R125	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2	3	1	
R126	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	
R127	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
R128	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	1	3	
R129	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	
R130	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	
R131	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2	1	2	
R132	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2	2	5	
R133	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1	3	1	
R134	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	
R135	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	5	2	5	5	1	2	
R136	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	
R137	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4	2	5	
R138	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	5	
R139	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	5	2	3	5	3	3	
R140	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1	2	5	
R141	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5	5	2	5	2	1	3	
R142	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	
R143	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4	2	2	1	
R144	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2	1	2	
R145	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	3	2	5	2	1	

R146	3	1	2	5	2	5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	3	1
R147	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1
R148	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	5	2
R149	3	1	3	1	4	4	3	4	1	2	3	5	2	2	5	3	3	1
R150	3	1	3	1	5	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	1
R151	5	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5	5	2
R152	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3	1	2
R153	4	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	4	1
R154	3	2	1	3	3	1	2	1	5	3	1	2	5	5	3	1	3	2
R155	5	3	1	2	5	2	5	2	4	1	3	3	5	3	4	2	5	3
R156	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1
R157	3	4	1	2	3	5	5	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4
R158	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5	3	3
R159	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3	4	3
R160	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
R161	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3
R162	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5
R163	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	5
R164	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4
R165	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	5
R166	5	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	1
R167	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5	3	3
R168	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3	4	3
R169	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4
R170	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	3
R171	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5
R172	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	5
R173	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	2	4
R174	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	5
R175	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2

R176	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1
R177	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1
R178	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	1
R179	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1
R180	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1
R181	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2	2	1
R182	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1	2	1
R183	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2	3	1
R184	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3
R185	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
R186	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	1	3
R187	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1
R188	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1
R189	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2	1	2
R190	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2	2	5
R191	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1	3	1
R192	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1

SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES															
Participantes	Calidad funcional percibida				Calidad t. perc.		Confianza					Expectativas			
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15
R1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3
R2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R3	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R4	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2
R5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
R6	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3
R7	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5
R8	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1

R9	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2
R10	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1
R11	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
R12	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
R13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
R14	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
R15	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3
R16	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3
R17	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5
R18	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3
R19	5	2	1	2	2	1	2	2	5	2	3	2	1	2	2
R20	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
R21	2	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2
R22	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
R23	3	3	1	3	3	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1
R24	2	5	2	2	3	1	5	1	1	2	2	3	1	5	1
R25	1	3	1	5	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	5
R26	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1
R27	2	1	2	1	3	1	1	2	2	5	3	3	1	1	2
R28	1	2	3	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2
R29	2	1	3	3	1	2	2	5	1	3	2	1	2	2	5
R30	3	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1
R31	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
R32	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
R33	3	1	3	1	1	2	3	5	2	2	4	1	2	3	5
R34	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3
R35	5	2	2	2	3	1	2	5	2	2	5	3	1	2	5
R36	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1
R37	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3
R38	3	2	1	3	5	3	1	2	5	5	1	5	3	1	2

R39	5	3	1	2	4	1	3	3	5	3	2	4	1	3	3
R40	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
R41	3	4	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1
R42	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3
R43	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5
R44	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
R45	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
R46	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3
R47	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3
R48	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
R49	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3
R50	5	1	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4
R51	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3
R52	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5
R53	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
R54	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
R55	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3
R56	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3
R57	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
R58	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3
R59	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3
R60	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R61	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R62	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2
R63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
R64	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3
R65	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5
R66	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1
R67	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2
R68	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1

R69	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
R70	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
R71	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
R72	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
R73	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3
R74	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3
R75	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5
R76	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3
R77	5	2	1	2	2	1	2	2	5	2	3	2	1	2	2
R78	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
R79	2	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2
R80	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
R81	3	3	1	3	3	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1
R82	2	5	2	2	3	1	5	1	1	2	2	3	1	5	1
R83	1	3	1	5	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	5
R84	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1
R85	2	1	2	1	3	1	1	2	2	5	3	3	1	1	2
R86	1	2	3	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2
R87	2	1	3	3	1	2	2	5	1	3	2	1	2	2	5
R88	3	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1
R89	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
R90	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
R91	3	1	3	1	1	2	3	5	2	2	4	1	2	3	5
R92	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3
R93	5	2	2	2	3	1	2	5	2	2	5	3	1	2	5
R94	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1
R95	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3
R96	3	2	1	3	5	3	1	2	5	5	1	5	3	1	2
R97	5	3	1	2	4	1	3	3	5	3	2	4	1	3	3
R98	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2

R99	3	4	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1
R100	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3
R101	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5
R102	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
R103	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
R104	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3
R105	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3
R106	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
R107	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3
R108	5	1	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4
R109	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3
R110	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5
R111	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
R112	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
R113	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3
R114	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3
R115	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
R116	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3
R117	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3
R118	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R119	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R120	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2
R121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
R122	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3
R123	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5
R124	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1
R125	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2
R126	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1
R127	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
R128	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2

R129	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
R130	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
R131	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3
R132	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3
R133	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5
R134	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3
R135	5	2	1	2	2	1	2	2	5	2	3	2	1	2	2
R136	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
R137	2	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2
R138	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
R139	3	3	1	3	3	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1
R140	2	5	2	2	3	1	5	1	1	2	2	3	1	5	1
R141	1	3	1	5	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	5
R142	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1
R143	2	1	2	1	3	1	1	2	2	5	3	3	1	1	2
R144	1	2	3	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2
R145	2	1	3	3	1	2	2	5	1	3	2	1	2	2	5
R146	3	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1
R147	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
R148	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
R149	3	1	3	1	1	2	3	5	2	2	4	1	2	3	5
R150	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3
R151	5	2	2	2	3	1	2	5	2	2	5	3	1	2	5
R152	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1
R153	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3
R154	3	2	1	3	5	3	1	2	5	5	1	5	3	1	2
R155	5	3	1	2	4	1	3	3	5	3	2	4	1	3	3
R156	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
R157	3	4	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1
R158	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3

R159	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5
R160	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
R161	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
R162	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3
R163	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3
R164	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
R165	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3
R166	5	1	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4
R167	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3
R168	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5
R169	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
R170	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3
R171	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3
R172	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3
R173	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
R174	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3
R175	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3
R176	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R177	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1
R178	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2
R179	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
R180	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3
R181	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5
R182	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1
R183	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2
R184	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1
R185	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
R186	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
R187	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
R188	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2

R189	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3
R190	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3
R191	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5
R192	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3