

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

---

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
IRAZOLA-PADRE ABAD- REGIÓN UCAYALI**

---

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**BEDOYA GERONIMO, Maribel**

**TINGO MARIA – PERÚ**

**2023**



"Año de la unidad, la paz y desarrollo"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 020-2023-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 23 días del mes de noviembre de 2023, siendo las 10:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.177/2020-D-FCEA, de fecha 16 de diciembre de 2020, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA – PADRE ABAD – REGIÓN UCAYALI**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **MARIBEL BEDOYA GERONIMO**.



Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

**APROBADO POR : UNANIMIDAD**

**CALIFICATIVO : BUENO**

Siendo las 11:33 a.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 23 de noviembre de 2023



**Dr. VICTOR CHACON LOPEZ**  
Presidente



**Dr. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS**  
Miembro



**Dr. JHON HITLER MELENDEZ ORDOÑEZ**  
Miembro



**Mag. NEBENKA CARO POTOKAR**  
Asesora

Nota:

(Excelente	= 19-20)
(Muy Bueno	= 16, 17, y 18)
(Bueno	= 13, 14, y 15)
(Regular	= 11, 12,)
(Malo	= 0, a 10)



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

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 252 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA-PADRE ABAD-REGIÓN UCAYALI	BEDOYA GERONIMO, Maribel	<b>25 %</b> <b>Veinticinco</b>

Tingo Maria, 19 de agosto de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomás Menacho Mallayo  
JEFE

C.C. Archivo

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO UNIVERSITARIO (FIF)**

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela profesional/  
Departamento Académico : Escuela Profesional de Administración

Título de tesis : Gestión municipal y calidad de servicios públicos de la  
municipalidad distrital de Irazola-Padre Abad- Región  
Ucayali.

Objetivo General : Determinar si existe relación significativa entre la Gestión  
municipal y calidad de servicios públicos en la  
Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.

Autor : BEDOYA GERONIMO, Maribel  
DNI : 45851025  
Correo electrónico : maribelbedoyageronimo@gmail.com

Asesora de Tesis : Mag. Caro Potokar, Nebenka

Área de investigación : GESTIÓN INTEGRAL DE ORGANIZACIONES

Grupo de Investigación : Desarrollo de Instituciones Públicas y Sociales.

Línea(s) de investigación : Desarrollo de instituciones públicas y sociales

Lugar de ejecución : Municipalidad distrital de Irazola-Padre Abad- Región  
Ucayali.

Fecha de Inicio : 05 julio de 2022

Fecha de Término : 30 setiembre de 2022

Financiamiento : Propio ( X ) FIF ( ) Eterno ( )

Presupuesto : S/. 4,785.00

## DEDICATORIA

A Dios creador del universo; quien me permite superar las dificultades en la vida cotidiana y me guía hacia el logro de mis objetivos.

Con cariño a mis padres, Gerónimo Morales, Alicia; Bedoya Huaranga, Claver, y a mis hermanos, Elmer, Ezequiel y Mary; por su apoyo incondicional que me brindan día a día hasta conseguir mis metas.

A mi esposo e hijos; por su apoyo, comprensión y por ser la razón de mi superación personal y profesional.

## AGRADECIMIENTO

- ❖ A Dios, por permitir que exista y dirigirme durante mi formación profesional hasta el logro de mi objetivo. incondicional durante el tiempo de mi formación profesional.
- ❖ A mis seres queridos mis amados padres quienes me brindaron su apoyo incondicional a pesar de las dificultades, mis hermanos quienes me motivaron durante mis estudios y a mi esposo e hijos quienes son la razón y me daban las fuerzas para seguir adelante hasta lograr mi objetivo.
- ❖ A la Universidad Nacional Agraria de la Selva y a todo el personal que lo conforman, en especial agradecer a la Escuela Profesional de Administración por acogerme en sus aulas de clases y el apoyo que me dieron durante mi permanencia en la casa superior.
- ❖ Mis agradecimientos a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración quienes contribuyeron con su labor constante en mi formación profesional son ellos que me enseñaron a enfrentar los desafíos, asumir retos, me inculcaron a ser profesional con valores y siempre demostrar el trabajo en equipo con actitud empático.
- ❖ A la docente Mag. Caro Potokar, Nebenka, por su continua orientación, por brindarme sus conocimientos para el logro del desarrollo de la investigación.
- ❖ A los docentes miembros del jurado por sus observaciones y brindar sugerencias en las correcciones con el fin de mejorar la investigación.

## INDICE

RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>6</b>
1.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
1.1.2. Antecedentes nacionales .....	7
1.1.3. Antecedentes locales .....	10
<b>1.2. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1. Hipótesis general .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2. Hipótesis específicas .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>26</b>
<b>2.4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>29</b>
3.3.1. Población.....	29
3.3.2. Muestra .....	29
<b>3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>29</b>
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICAS PARA PROCESAR LA INFORMACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2. ANÁLISIS DE VARIABLES .....</b>	<b>36</b>
<b>4.3. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES. ....</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>75</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Diseño de investigación .....	34
<b>Figura 2</b>	Análisis de la muestra según género .....	39
<b>Figura 3</b>	<i>Análisis de la muestra según edad</i> .....	40
<b>Figura 4</b>	Análisis de la muestra según nivel de estudio .....	41
<b>Figura 5</b>	Análisis de la muestra según ocupación.....	42
<b>Figura 6</b>	Análisis de la muestra según procedencia .....	43
<b>Figura 7</b>	Análisis de la variable independiente: Gestión municipal.....	45
<b>Figura 8</b>	Análisis de la dimensión Ornato, limpieza, agua potable y alumbrado público .....	46
<b>Figura 9</b>	Análisis de la dimensión seguridad ciudadana .....	47
<b>Figura 10</b>	Análisis de la dimensión transporte urbano.....	48
<b>Figura 11</b>	Análisis de la dimensión infraestructura pública.....	49
<b>Figura 12</b>	Análisis de la dimensión saneamiento ambiental .....	51
<b>Figura 13</b>	Análisis de la variable dependiente: Calidad de servicios públicos.....	53
<b>Figura 14</b>	Análisis de la dimensión elementos tangibles .....	54
<b>Figura 15</b>	Análisis de la dimensión empatía.....	55
<b>Figura 16</b>	Análisis de la dimensión seguridad.....	56
<b>Figura 17</b>	Análisis de la dimensión capacidad de respuesta .....	57

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Gestión municipal y calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Irazola-Padre Abad- Región Ucayali.....	32
<b>Tabla 2</b> Matriz de operacionalización de variables.....	33
<b>Tabla 3</b> Análisis de fiabilidad.....	37
<b>Tabla 4</b> Análisis de confiabilidad .....	38
<b>Tabla 5</b> Análisis de la variable independiente: Gestión Municipal .....	44
<b>Tabla 6</b> Análisis de la variable de supervisión: Calidad de Servicios Públicos .....	52
<b>Tabla 7</b> Correlación para la hipótesis general Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.....	58
<b>Tabla 8</b> Correlación para la hipótesis específica dimensión seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.....	59
<b>Tabla 9</b> Correlación para la hipótesis específica dimensión seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.....	60
<b>Tabla 10</b> Correlación para la hipótesis específica transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola – Padre Abad –Ucayali. ....	61
<b>Tabla 11</b> Correlación para la hipótesis específica Infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.....	63
<b>Tabla 12</b> Correlación para la hipótesis específica Saneamiento Ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.....	64

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali, la muestra estuvo conformada (n=240). El tipo de estudio fue aplicada y de nivel descriptivo relacional con diseño no experimental de tipo transversal, se utilizó como instrumento un cuestionario (29 preguntas) de escala tipo Likert, la prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que existe relación significativa entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali con un grado de correlación moderada ( $\rho = 0.472$ ), con un ( $\text{sig.} = 0.00 < 0.05$ ). De los resultados del análisis descriptivo en la variable Gestión Municipal tuvo mejor calificación la dimensión saneamiento ambiental ( $X=4.0$ ) para los ciudadanos encuestados existe contaminación de ríos, calles y aire y en la variable calidad de servicios públicos la dimensión empatía tuvo mayor calificación ( $X=2.8$ ).

**Palabras claves:** Gestión Municipal, saneamiento ambiental, seguridad ciudadana, empatía.

## ABSTRACT

The principal objective of the study was to determine whether or not a significant relationship existed between the municipal management and the quality of public services in the Irazola district municipality [in] Padre Abad, Ucayali, [Peru]. The sample was made up of n=240. The study was of an applied type, and at a descriptive, relational level with a non-experimental design of a cross-sectional type. The instrument that was used was a questionnaire (twenty nine questions) with a Likert type scale. The statistical test that was applied was Spearman's Rho correlation coefficient. The results indicated that a significant relationship does exist between the municipal management and the quality of the public services in the Irazola district municipality [in] Padre Abad, Ucayali, with a moderate degree of correlation ( $\rho = 0.472$ ) and  $\text{sig.} = 0.00 < 0.05$ . From the results of the descriptive analysis for the municipal management variable, the best classification was for the environmental sanitation dimension ( $X=4.0$ ); for the citizens that were surveyed, contamination exists in the rivers, streets and air. The quality of public services variable with the empathy dimension had the greatest classification ( $X=2.8$ ).

**Keywords:** municipal management, environmental sanitation, citizen security, empathy

## INTRODUCCIÓN

Según el Diario Oficial El Peruano (2022), que las prestaciones de los servicios públicos en las Municipalidades, se evidenció en 696 municipios provinciales y distritales del país, diversas deficiencias en los servicios públicos afectan a la población. Por otro lado, la Constitución Política del Estado y la Ley Orgánica de Municipios Ley N° 27972, las competencias municipales tienen un esquema general en el que la gestión de turno puede tomar decisiones sobre cuestiones relacionadas con el orden jurídico, competencias administrativas y otras materias relevantes con la intención de que cada municipio sea esencialmente formador por el bien de su población.

López (2020), el poder y el deber de liderar la gestión municipal ha sido asumido paulatinamente por el gobierno local, con un intento de incorporar cambios en la estructura organizacional a través de mejoras en todos los niveles, incluida la planificación de presupuestos públicos y proyectos de inversión, así como la mejora de la calidad de los servicios. (Ruiz, 2021). De igual manera las municipalidades se han descuidado en brindar calidad del servicio público y se refleja las deficiencias en el manejo de los recursos públicos, es por eso que, termina perjudicando la entrega de proyectos como: agua y desagüe alcantarillado, alumbrado público, limpieza pública, seguridad ciudadana, parques y jardines entre otros, así como también en la prestación de diferentes servicios.

El Municipio de Irazola no es ajeno a los problemas señalados por muchas entidades estatales; la comunidad se queja de la gestión edil por la mala administración que están desarrollando, la cantidad de maquinaria pesada es escaso para satisfacer las necesidades de la población de la zona rural, además la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad aún es deficiente por lo que hay dificultad en el recojo de residuos sólidos, el

servicio de agua no tratada, retraso en los trámites administrativos, frecuentes malos tratos por parte de los trabajadores, falta de supervisión en la prestación de servicios básicos, generando malestar en las pobladores.

La presente investigación se realizó en la ciudad de San Alejandro, distrito de Irazola, provincia de Padre Abad, región de Ucayali. Por lo que se consideró como muestra para el estudio a ciudadanos mayores de dieciocho años.

Se planteó como interrogante general: ¿Existe relación significativa entre la Gestión Municipal y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad y Región Ucayali? y como interrogantes específicas: ¿Existe relación significativa entre Ornato, Limpieza, Agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Región Ucayali?, ¿Existe relación significativa entre la Seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola Padre Abad, Región Ucayali?, ¿Existe relación significativa entre la dimensión de transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola Padre Abad, Región Ucayali?, ¿Existe relación significativa entre la dimensión infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola Padre Abad, Región Ucayali? y ¿Existe relación significativa entre saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola Padre Abad, Región Ucayali?.

La importancia de la investigación se determinó el impacto del nivel de gestión local en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, lo que servirá de base para proponer medidas de mejora para la entidad estudiada. Asimismo, involucró a la comunidad, así como a los funcionarios y personal del municipio, de acuerdo a los resultados del estudio, los funcionarios que dirigen la institución podrán tomar decisiones para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos.

El objetivo general fue determinar relación significativa entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali y los objetivos específicos fueron: conocer si existe relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, saber si existe relación significativa entre seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, saber si existe relación significativa entre la dimensión Transporte Urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, comprobar si existe relación significativa entre la dimensión infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali y Saber si existe relación significativa entre saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

Se contrastó la hipótesis principal: Existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali y las hipótesis específicas: Existe un alto grado de relación significativa entre ornato, limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, existe un alto grado de relación significativa entre seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, existe un alto grado de relación significativa entre la dimensión transporte urbano y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, existe un alto grado de relación significativa entre la dimensión infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali y existe un

alto grado de relación significativa entre saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1.1. Antecedentes internacionales

Según Gancino (2020) realizó una investigación para saber si la “Calidad de servicio está relacionada con la satisfacción de los clientes en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno de Ambato”. Su propósito fue conocer la relación entre las interrogantes planteadas. Empleó el enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional. La muestra se centró en 379 usuarios a los que se les aplicó el cuestionario con preguntas cerradas tipo Likert. Como resultado se obtuvo que la satisfacción del usuario tiene una mayor significancia de  $p=0,000$ , lo que significa que está en una zona de aceptación de la correlación significativamente entre las variables de estudios.

Para Astudillo (2020) en su trabajo investigativo “Factores claves que observan los usuarios y que valida la calidad del servicio que brinda la Empresa Pública Tame EP en Guayaquil “. El objetivo fue identificar cuáles son estos factores relevantes a la calidad en esta aerolínea Tame EP. El enfoque fue mixto (cualitativo y cuantitativo), la muestra estuvo conformado por 282 ciudadanos. Las técnicas utilizadas fue la encuesta online y observación, entrevista al cliente interno sobre la calidad y estrategias de calidad. Resultados hallados fue la seguridad el 65.58%, y la puntualidad el 53.26%, lo cual indica que debe mejorar la gestión de calidad de servicio de la institución,

Para Garofalo *et al.* (2022), en su artículo de investigación “Percibe el usuario el servicio público que se brinda en la agencia nacional de tránsito Quevedo”. Su finalidad

fue analizar cómo es la percepción de los usuarios sobre estos servicios. La investigación fue descriptiva – correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta dirigida a los usuarios de tipo Likert. Como resultado se concluyó que se redujo la cantidad de licencias emitidas y renovadas producto de la covid -19 y así evitar contagios, lo cual afectó la percepción por parte de los usuarios sobre la calidad del servicio que se brinda la Agencia Nacional de Tránsito analizada.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Ayala y Blanco (2021), en su investigación para determinar si la “Gestión municipal está relacionada con la calidad del servicio público en Lima Metropolitana. Se determinó la relación entre ambas variables. Se consideró una investigación de tipo básica, con diseño de tipo transversal y se utilizó el nivel correlacional y su población fue conformada por 550 trabajadores de la institución y la muestra a 55 trabajadores. Para recolectar datos se creó un instrumento considerándose para ello las dos variables planteadas. Durante el procesamiento de los datos, también se aplicó la prueba inferencial para demostrar las hipótesis, junto con estadística descriptiva cuyo resultado se evidencia en tablas y figuras. Estos hallazgos evidenciaron que la gestión municipal tiene un impacto significativo en el nivel del servicio público en la municipalidad distrital de Lima. Esto se evidencia por el hecho de que la región crítica (0,05) y el nivel de significancia (0,000) están por debajo del coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0,865$ ).

Bardales y Montes (2022), en su trabajo investigativo a cerca de “Gestión municipal y su relación con la seguridad ciudadana en Nueva Requena, Ucayali, 2022”. Se buscó determinar el grado de relación entre ambas variables. El método fue deductivo, de tipo aplicada y nivel relacional. Se consideró para el estudio a los 65 colaboradores de la institución. La herramienta fue un cuestionario que contaba con 32 preguntas cerradas y una escala tipo Likert. Respecto al resultado se utilizó la prueba de correlación de Rho de

Spearman de 0,760, mostrando la relación positiva alta y la significancia de  $p=0,000$ , que hay correlación entre ambas variables estudiadas. Podemos inferir una alta correlación entre la gestión municipal y la seguridad pública de la municipalidad. El tipo de investigación fue aplicada y el nivel correlacional. La muestra compuesta por 382 habitantes y aplicados el instrumento mediante una encuesta tipo Likert. El resultado evidencia una alta relación entre las variables de análisis con un alfa menos a 0,05; y un grado de Correlación de Spearman equivalente a ( $r=0,569$ ).

Coayla y Sosa (2021), en su tesis para conocer si la “Calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del cliente en el transporte urbano en Moquegua – 2020”. Su objetivo principal fue comprobar la relación entre las variables planteadas en el área de transporte público urbano. El diseño de investigación correlacional, no experimental, es el tipo de investigación que se utilizó aplicada, según su profundidad. La muestra la conformaron 382 personas del distrito de Moquegua. Para las variables satisfacción del cliente y calidad del servicio se diseñó un instrumento que fue aplicado a la muestra seleccionada. Del cual se concluye que si hay una relación calificada como moderada entre ellas de ( $r=0,569$ ).

Huamán (2021), en su trabajo de investigación relacional sobre “Gestión municipal y educación ambiental en la Punta Callao 2019”. El objetivo se conoció cómo la gestión municipal de los servicios municipales del municipio se relaciona con la educación ambiental. El trabajo fue no experimental de tipo transeccional. Para ello se consideró a 20 colaboradores y 152 ciudadanos del distrito a quienes se les encuestó con un instrumento de cinco alternativas. Finalmente se determinó una significancia alta de  $PV=0$ .

Ibarra (2021), en su tesis de investigación: “Calidad de atención para satisfacer al administrado en el gobierno local de Chorrillos, 2021”. Se buscó conocer la

correspondencia para las dos variables. La investigación que se planteó es básica y nivel relacional. Se encuestó a 60 personas que acudieron a hacer diversos trámites en el indicado municipio. El instrumento que se trabajó dos cuestionarios para ambas variables de estudios. Una vez establecida la relación entre la calidad del servicio y los elementos tangibles, como lo muestra el resultado hay una asociación moderada según el Rho de Spearman de 0.591 y una significancia bilateral de (0.000), se debe modificar la infraestructura y distribución de las oficinas municipales para brindar un excelente servicio al público.

Miranda y Delgado (2021), investigó si la “Realización de los Proyectos de inversión para mejorar los servicios públicos con la participación de la población en el distrito de Santa Teresa gestión 2015 – 2018”. El objetivo era saber si estos proyectos se podían hacer con la participación de la ciudadanía. Metodología básica de la investigación cuantitativa. El nivel tuvo un diseño correlacional, no experimental, transversal. La población la constituyeron 39 funcionarios y se utilizó un cuestionario. Conclusión: Los servicios públicos como agua y drenaje, aseo público y mercados están significativamente relacionados con la intervención de los vecinos. La significancia  $p=0,000$  está dentro de un rango aceptable.

Según Ruiz (2022), en su investigación: Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021. Su objetivo principal fue ayudar a establecer el vínculo entre la gestión municipal y el calibre del servicio público que ofrecía la institución. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con un nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 31 directivos y 31 dirigentes vecinales. Para el cuestionario se aplicaron a los 31 funcionarios encargados en la gestión municipal y los 31 miembros de las juntas vecinales ambos con escala de tipo Likert. Los resultados obtenidos han permitido realizar el análisis y

discusión correspondiente, comprobando la validez de la hipótesis: existe una correlación positiva con  $r=0,928$  y significativamente con  $p=0,000$ , lo que indica la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos.

### **1.1.3. Antecedentes locales**

Según Durand *et al.* (2022), en su tesis: “Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital José Crespo y Castillo – 2021”. Su objetivo fue conocer la relación entre la gestión administrativa y el nivel de atención al cliente del personal administrativo de la institución. El diseño del estudio, no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, fue del tipo aplicado. La muestra la constituyeron 40 funcionarios administrativos del municipio. La técnica fue la encuesta y la observación. Las estadísticas revelaron que existe una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y el calibre del servicio brindado por el personal municipal, con un resultado de la prueba de correlación rho de Spearman de 0,995 y significancia  $p=0,000$ .

Según Chaupin (2023), en su investigación titulada: “Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán - provincia de Leoncio Prado 2022”. El SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán - provincia de Leoncio Prado 2022 se solicitó a los usuarios calificar su satisfacción con los servicios que recibieron, y el objetivo fue conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. El tipo de investigación fue aplicada y nivel descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 271 usuarios y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert. Los resultados mostraron una correlación moderadamente positiva ( $r_s= 0,572$ ;  $p=0,000$ ) entre la variable calidad de los servicios de salud y la variable satisfacción de los usuarios afiliados al seguro integral de salud SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán, provincia de Leoncio Prado 2022. Esto se debe

a que la calidad de los servicios de salud tiene como objetivo mejorar el bienestar del usuario del SIS y su entorno familiar.

Según Hu (2021), en su trabajo de investigación; “Gestión municipal y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2019”. El objetivo que tuvo fue de medir la relación entre ambas variables planteadas. Este estudio fue de tipo descriptivo - correlacional, no fue un experimento, la aplicación de nuestras encuestas alcanzó a 40 trabajadores de la municipalidad. Aplicó la prueba de relevancia global, en cuyo modelo elegido dio como resultado LR igual a 25.5068, el cual es mayor que el valor tabular (9.4877) y se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis estadística nula, encontró que el resultado tuvo un impacto significativo en la gestión municipal. Este hallazgo fue respaldado por toda la evidencia de que el resultado tuvo un impacto en la gestión municipal.

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1. Gestión**

Chiavenato (2019), define como la aplicación del proceso administrativo (P-O-D-C) de los recursos, para alcanzar los objetivos y metas de la organización. Según Pérez y Merino (2012) El término gestión deriva del latín gestión y se refiere tanto a la acción como al resultado de administrar o gestionar algo. Y para Taylor (1994), implica saber lo que se quiere hacer y luego llevarlo a cabo de la mejor y más efectiva forma posible.

### **1.2.2. Gestión pública**

Calderón (2022), se describe como una colección de iniciativas creadas en torno a las escaseces del poblador local para satisfacer las necesidades comunitarias. Según Pollitt y Bouckaert (2010), incluye modificaciones planificadas en la conformación de las instituciones públicas para que mejore de alguna manera. Finalmente, Sánchez y Liendo

(2020), define como disciplina, para pasar después a interrelacionar las políticas y la gestión pública.

### **1.2.3. Mandato o gestión municipal**

Para Arraiza (2016), se precisa como actividades que hacen los gobiernos subnacionales con el objetivo de alcanzar lo prometido en su campaña política que quedan plasmadas en sus documentos de gestión quienes guían su trabajo durante su mandato.

Castillo (2004), se describe cómo la habilidad de gestionar que se evidencia a través de un servicio eficaz al administrado, la pronta resolución de procesos y procedimientos que involucran al municipio, y el aseguramiento de la captación y eficacia en la aplicación de los recursos financieros.

Estrada (2019), confirma que el crecimiento demográfico requiere fortalecimiento en áreas como la gestión institucional, operativa, financiera y presupuestaria, todas las cuales están conectadas con factores sociales, económicos, ambientales y políticos.

### **1.2.4. La gestión pública municipal**

Rampas (2017) establece que las instituciones públicas son órganos descentralizados que corresponden a los niveles de gobierno básico, poseen independencia política y económica y poseen responsabilidades en la organización, regulación y gestión de la administración pública en su región.

Las funciones gubernamentales y administrativas municipales están incluidas en la gestión pública municipal. Entonces, definimos la gestión de los gobiernos locales como la unión de políticas y acciones sustentadas en estructuras naturales, funcionales y jurídicas que posibilitan la aplicación de recursos que finalmente se evidencian en la absolución de los problemas y necesidades que enfrentan los distritos. El aparato administrativo, que lleva a cabo la ejecución operativa de estas políticas, y el

ayuntamiento, que actúa como órgano de gobierno y fija las políticas, son las dos entidades directamente responsables de esta gestión (Barrera y Massolo, 2003).

### **1.2.5. Dimensiones de gestión municipal**

#### **1.2.5.1. La gestión municipal: factor clave del desarrollo local**

Según Barillas *et al.* (2008) para que la ciudad se desarrolle bien, es necesario fortalecer todas las áreas que generen desarrollo general en el municipio. Un gobierno local que se preocupa en fortalecer las dimensiones –política, económica, social y ambiental– está encaminado a lograr su genuino desarrollo.

El progreso positivo del gobierno subnacional requiere robustecer las habilidades de sus funcionarios, quienes se convierten en impulsores de este proceso, considerando para ellos la participación, inclusión, equidad y transparencia.

Los municipios tienen un papel crucial y, en consecuencia, un gran compromiso en el proceso de mejorar continuamente la gestión como entidades que apoyan y dirigen el proceso. Las rutinas de autoevaluación ayudarán a lograr este avance duradero.

#### **1.2.5.2. Dimensiones de la gestión municipal**

Según Méndez y Ablan (2012). una institución eficaz, diligente y transparente debe tener como principio rector la gestión estratégica. Estos grupos son trascendentales en la organización y eficiencia del municipio.

##### **a) Dimensión agua potabilizada y alcantarillado, alumbrado público y baja policía.**

El agua potabilizada debe brindar como parte de su servicio el municipio para ello debe construir, mantener, filtrar, distribuir y monitorear su calidad como las condiciones sanitarias de las instalaciones. El alumbrado público incluye la iluminación de espacios y espacios públicos, el seguimiento de los calendarios de mantenimiento de sus redes de alumbrado público, garantizando su óptimo

funcionamiento, y el aseguramiento de la iluminación con energía eléctrica o alternativa en espacios públicos que facilite a los vecinos visibilidad y seguridad nocturna. Se limpian calles, aceras, plazas, propiedades, ornato, mercados y otras áreas de uso público, así como se procesa y luego se aprovecha la basura (Castillo, 2004).

Para Hernández (2019), la limpieza es necesaria para mantener en orden áreas urbanas y naturales de una ciudad, y garantizar el disfrute de sus habitantes proporcionándoles bienestar y satisfacción.

#### **b) Dimensión de la seguridad ciudadana**

Castillo (2004) dice que la seguridad pública tiene que ser dirigida y organizada por el alcalde con la finalidad de que en su jurisdicción haya orden, se garantice la convivencia, la protección y la entereza de las personas y grupos, y se revaloren los saberes culturales, morales, políticos, etc. de la comunidad. Por otra parte, Monsalve (2009) afirma que los serenos son los responsables de garantizar la convivencia pacífica o al menos reducir las amenazas.

#### **c) Dimensión de transporte público**

Castillo (2004) dice que existe abundante normativa que regula el transporte público por lo que los municipios cuentan con áreas y funcionarios designados a desarrollar actividades concernientes a garantizar el bienestar físico de los ciudadanos a través de la regulación de las agencias y empresas destinadas al transporte de las personas. Finalmente, Jara (2012), muestra claramente que es una actividad económica y combina elementos de regulación económica, jurídico y social.

**d) Dimensión de infraestructura pública**

OCDE (2015) denominados los edificios, redes, sistemas, parques, plantas, propiedades y otras estructuras que los emplean y producen bienes para el bien público o para satisfacer una necesidad fundamental impuesta por la ley y que el mercado no puede satisfacer por sí solo.

Castillo (2004) demuestra que el desarrollo de estos servicios no necesita que estos municipios sean propietarios directos de puntos de distribución o propiedades comerciales; más bien, sólo deben proporcionar la infraestructura y los servicios necesarios para permitir la venta de bienes básicos en un único lugar que sea fácilmente accesible para la mayoría de la población.

**e) Dimensión de saneamiento ambiental**

Macchiavelli (2013) explica que el objetivo de lograr niveles crecientes de salud ambiental se debe lograr a través de actividades, técnicas y socioeconómicas enfocadas a la salud pública. Para el Instituto de Investigación y Desarrollo Municipal (1991) el espacio social construido, que se crea teniendo en cuenta el sistema de soporte ecológico y natural sobre el cual interviene la sociedad. Según, Peña (2016) según el comunicado, el objetivo del confort es brindar seguridad al individuo y al grupo, reduciendo o eliminando los riesgos resultantes de condiciones físicas y sociales específicas que pueden tener un impacto en la salud.

**1.2.5.3. Según Ley orgánica de municipalidades Ley N° 27972.**

Los gobiernos subnacionales componentes fundamentales de la conformación del territorio nacional, establece vías directas para que la población participe a través de las organizaciones vecinales en temas públicos, por lo tanto, son cruciales para el gobierno, el territorio, la población y las organizaciones locales. Con plena autoridad para el desempeño de sus misiones y personería jurídica de derecho público, los gobiernos

locales son entidades gubernamentales que apoyan el desarrollo local. En los asuntos de su competencia, también tienen total independencia política, económica y administrativa.

La Ley Orgánica de las Municipalidades establece funciones que debe realizar el municipio a favor de la sociedad, para ello se considera los siguientes artículos:

**Artículo 15.** El saneamiento ambiental, el agua potable, el alcantarillado, la limpieza, el alumbrado público, el puesto de salud, el mercado de alimentos, los registros civiles, así como el desarrollo de las sabidurías ancestrales y el turismo, son ejemplos de servicios municipales esenciales.

**Artículo 18.** A continuación se detallan los roles de los municipios en el ámbito del acondicionamiento territorial, la vivienda y la seguridad pública.

- a. Organizar el municipio priorizando y coadyuvando en el desarrollo lógico de la infraestructura básica de apoyo al transporte, canales de riego, pequeños sistemas de riego, mataderos, frigoríficos y silos, así como la infraestructura de servicios sociales como educación y vivienda; esto también favorecerá una adecuada accesibilidad a los distintos asentamientos del municipio.
- b. Se aprueban las normas ornamentales propuestas por la ciudad.
- c. Crear y mantener pavimentos, puentes, plazas, parques y monumentos tanto en áreas urbanas como rurales, y asegurarse de que se preserve la vida silvestre, las plantas y otras especies del medio ambiente.
- e. Establecer la localización del terminal terrestre, planificar y expedir autorizaciones para el funcionamiento de las diversas empresas locales e interprovinciales, dando prioridad al transporte masivo.
- g. Implementar, mantener y resguardar los señalizadores del tráfico vehicular (semáforos) en la jurisdicción para evitar accidentes.

**h.** Asegurar que el servicio de alumbrado público, así como el suministro de electricidad a los hogares, se proporcione y administre según sea necesario de acuerdo con las políticas del Poder Ejecutivo.

**j.** Regular y controlar la construcción, renovación y derribamiento de inmuebles para la seguridad, habitabilidad y el atractivo estético de los edificios en las localidades.

**Artículo 27. Los roles de los municipios son: en materia de población, salud y saneamiento ambiental.**

**a.** Las actividades relacionadas con el saneamiento ambiental deben ser reguladas y controladas.

**l.** Realizar el servicio de limpieza pública e identificar áreas donde se esté acumulando basura o donde se estén generando desechos industrialmente.

**Artículo 81.**

Instaurar un sistema para la seguridad de la ciudad, apoyándose en las organizaciones sociales de base en conjunto con las autoridades policiales quienes se encargan de brindar seguridad y vigilancia ciudadana, en toda su jurisdicción

**1.2.6. Calidad**

Según Varo (1994) se definen como las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor. Además, afirma que es una función corporativa, al igual que el marketing, la producción o las finanzas. Por otra parte, Kotler y Armstrong (2013), dice que un producto es considerado de calidad cuando satisface las necesidades de los clientes. Finalmente, Lozano (1998), manifiesta que la calidad incluye estándares "objetivos" que son los elementos tangibles como a infraestructura y los estándares "subjetivos" como la atención.

### **1.2.7. Servicio**

Coral (2008), define que el servicio es un conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones para el usuario. Por otro lado, Stanton *et al.* (2004), define que los servicios son actividades intangibles con la finalidad de brindar la mejor satisfacción y expectativas a los usuarios. Y según Sandhusen (2002), define que los servicios son intangibles que ofrece la institución para brindar el mejor beneficio y satisfacción a los usuarios. Finalmente, para Publicaciones Vértice S.L (s.f) servicio son las ventajas que el usuario desea de una empresa o institución como resultado del costo, prestigio y reputación.

### **1.2.8. Los servicios públicos**

Castillo (2004) Afirma que los conocimientos adquiridos por los municipios para la gestión y prestación de servicios comunes que proporciona los gobiernos locales son excelentes herramientas para una gestión proactiva para el bien de la jurisdicción.

Según Casermeiro et al (s.f.) estos servicios que presta el gobierno y está destinado principalmente a compensar las necesidades de la población y comunidad en la que se realiza y sobre la que tiene jurisdicción. Los usuarios deben recibir la información que necesitan de sus servicios públicos de forma clara y concisa en el momento que la necesitan.

Se consideran servicios públicos todas las actividades realizadas por organismos estatales o aquellas que son regidas y reguladas por el Estado con el objetivo de satisfacer las necesidades de una comunidad (Servicios públicos, 2016)

### **1.2.9. La calidad en los servicios públicos**

La calidad de los servicios públicos está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y

los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva. (Presidencia del Consejo de ministros, 2021)

Según Casermeiro et al (s.f.), es obligación de los municipios es brindar servicios excelentes, como lo exige la constitución. Debido a que existe la posibilidad de que no todos los ciudadanos reciban los mismos servicios, también es un recurso que un estado puede utilizar para compensar las disparidades demográficas.

Gadea (2000), sostiene que la evolución de la administración pública en su conjunto ha sido de mejora constante, sin embargo, para Montaña *et al.* (2002) afirman que es un elemento táctico que da a las empresas una ventaja competitiva y, como resultado, surge la preocupación por aumentar los niveles de satisfacción percibida por el cliente.

#### **1.2.10. Dimensiones de calidad de servicio.**

**1.2.10.1. La Norma Técnica para La Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público**, manifiesta que la entidad debe definir sus indicadores asociados principalmente a la conformidad de los bienes y servicios, el grado de satisfacción de las personas, su eficacia y eficiencia, entre otro y luego programar mediciones periódicas, por consiguiente, estos indicadores no son estándar sino según requerimiento de cada institución pública. (El Peruano, 2021)

**1.2.10.2 Según modelo SERVQUAL** Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Dado que algunos de los diez elementos iniciales tenían una alta correlación o similitud, pensaron que sería más apropiado condensarlos en cinco. En particular, el profesionalismo, la cortesía, la creencia y la seguridad. Por otro lado, la dimensión conocida como empatía se agrupó con la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del cliente. Los cinco elementos siguientes fueron el resultado:

- 1. elementos palpables:** incluye las construcciones físicas, maquinaria, trabajadores y herramientas de difusión.

**2. fiabilidad:** disposición de proporcionar de forma confiable y cuidadosa el servicio prometido.

**3. capacidad de respuesta:** voluntad de proporcionar a los usuarios un servicio y asistencia rápidos.

**4. seguridad:** la experiencia, el enfoque y el nivel de competencia de los empleados contribuyen a la credibilidad y la confianza.

**5. empatía:** las empresas dan a cada cliente una atención individualizada.

### **1.2.10.3 La calidad del servicio según revista venezolana**

Según Clemenza, Gotera, y Araujo (2010) los clientes ven la calidad como un concepto que abarca múltiples dimensiones; en consecuencia, basan sus evaluaciones de calidad en sus percepciones de una variedad de factores. Se dice que ocho dimensiones de la calidad, como rendimiento, características, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, utilidad, estética y percepción de calidad.

Para otros estudiosos los consumidores consideran cinco factores al evaluar la calidad de los servicios, entre los que tenemos aspectos intangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estos criterios muestran cómo los consumidores categorizan mentalmente el conocimiento sobre la calidad del servicio.

**1. Fiabilidad o Confiabilidad.** Es la potestad de realizar adecuada y precisa el servicio ofrecido. Significa comenzar a terminar el servicio correctamente. El cliente ahora puede determinar la experiencia y la capacidad profesional de la organización gracias a la inclusión de todos los elementos necesarios (Zeithaml y Bitner, 2002).

**2. Capacidad de Respuesta o Responsabilidad.** Significa la disposición de ofrecer un buen servicio de manera amable y rápida a los usuarios o clientes.

**3. Seguridad.** En este aspecto, el cliente confía a la empresa la solución de sus problemas porque tiene fe en que lo hará de la mejor manera posible. (Zeithmal y Bitner, 2002).

**4. Empatía.** Implica ponerse en el lugar de los administrados y así entender sus necesidades y en base a ello ayudarle en la solución de sus inquietudes y problemáticas de manera personalizada. (Zeithaml y Bitner, 2002).

**5. Tangibles.** Se refiere a la parte palpable y visibles ofertado al cliente o usuario que incluye maquinarias, equipos, muebles, etc. que facilitan el servicio. (Zeithaml y Bitner, 2002).

#### **1.2.10.4 Dimensiones según Modelo de Grönroos.**

Según en la calidad del servicio podemos distinguir Grönroos (1984) citado por Salvador (2008) consta de dos elementos o dimensiones. La primera, denominada calidad técnica, tiene que ver con lo que realmente recibe el cliente o el resultado del proceso. La segunda, conocida como calidad funcional, se basa en la forma en que se presta el servicio, o en el proceso. El autor considera que la experiencia del cliente es un componente esencial de la calidad, pero es sólo una de sus dimensiones:

**1. Calidad técnica,** obtener una comprensión de lo que se proporciona al cliente una vez finalizado el proceso de producción y las interacciones entre proveedor y cliente.

**2. calidad funcional,** Cuando un cliente valora la calidad, tiene en cuenta no sólo estos factores sino también el respaldo del usuario al servicio recibido o la forma en que se presta el servicio.

### **1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**a. Atención personalizada.** Martínez (2007) nos gustan las personas que nos hacen sentir importantes y nos prestan especial atención. Detestamos que nos

traten como puntos de datos anónimos, por lo que es recomendable referirse al cliente según su nombre.

- b. Atención rápida.** Martínez (2007) a nadie le gusta que lo hagan esperar o lo ignoren. Siempre hay que interesarnos por él así que hay que justificarnos con “en un momento estaré contigo”, si no podemos atenderlo inmediatamente.
- c. Confianza.** Duque (2005) cree que la capacidad de una empresa para ganarse y mantener la confianza de un cliente es un resultado directo de cuánto interés y atención individualizada muestra para cada cliente.
- d. Cortesía.** INER (2017) consiste en el acto de ser amable con el administrado y brindarle la atención adecuada con respeto con quienes se interactúan.
- e. Disponibilidad.** El trabajador del sector público debe demostrar la vocación de servicio, poniendo a disposición del país sus capacidades para contribuir a su desarrollo, y priorizando los fines más altos del Estado antes que cualquier particular. propósito o interés.
- f. Horario de atención.** Es el tiempo en el que el funcionario o trabajador está a disposición del administrado para absolver sus consultas, que en el Perú es de 8 hrs diarias.
- g. Infraestructura pública.** Es el espacio físico en el cual se brinda los servicios a los usuarios la cual debe cumplir ciertos estándares como la accesibilidad, comodidad, etc. en que la experiencia de servicio sea adecuada y satisfactoria.
- h. Instalaciones de la municipalidad.** Grupo de elementos que dispone el municipio indispensable para el otorgamiento de los servicios adecuados a los usuarios (equipos, maquinarias, espacios físicos, etc.).
- i. Limpieza pública.** Según la Ley N° 27972, según la "Ley Orgánica de Municipios", una de las responsabilidades de los municipios tener los espacios

de su jurisdicción limpios pudiendo para ellos designar vertederos, celdas transitorias o rellenos sanitarios, etc. Asimismo, realizar campañas de educación sanitaria para garantizar un ambiente limpio y saludable de la población.

- j. Parques y jardines:** Benavidez y Zanga (2021) son espacios públicos rodeados de naturaleza que embellecen la ciudad y que muchos vecinos utilizan para socializar o distraer a sus niños y en algunos casos a sus mascotas.
- k. Saneamiento básico.** Son los servicios indispensables para garantizar la vida y salud de la población y estos incluyen el servicio básico de agua potable, alcantarillado de los hogares y de las aguas pluviales y es responsabilidad directa del municipio que puede ser por administración directa o mediante concesiones, (Ley Orgánica de Municipios 27972)
- l. Saneamiento ambiental.** Incluye diversas actividades que se implementan para proteger la salud ambiental, que incluye agua, aire, etc.
- m. Seguridad ciudadana.** Ley 27933, Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, (2003) Para efectos de esta Ley, se entiende por “seguridad ciudadana” las diversas acciones que son responsabilidad del Estado en conjunto con los ciudadanos con la finalidad de lograr pacificación, y reducir la violencia, también el uso tranquilo de calles y áreas públicas. Contribuir también a evitar que se produzcan delitos y faltas.
- n. Solidaridad.** INER (2017) es el desprendimiento voluntario y solidario para ayudar a algún vecino con diversas necesidades de forma desinteresada y ayuda a cumplir objetivos institucionales.

- o. Trámite documentario.** INER (2017) consiste en registrar, almacenar y recuperar los documentos de manera oportuna para tomar decisiones responsables en base a información actualizada para el bien de la comunidad.
- p. Ubicación geográfica del municipio.** Soria (2011) es la ubicación estratégica del palacio municipal que facilita la prestación de los servicios a los administrados.
- q. Vestimenta adecuada.** Soria (2011) es el uso de ropa adecuada, sobria, recatada y decente que visten los trabajadores del municipio para la prestación de los servicios según la función que estos realizan.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.

### **2.2. Hipótesis específicas**

**H1.** Existe un alto grado de relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H2.** Existe un alto grado de relación significativa entre la gestión Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H3.** Existe un alto grado de relación significativa entre la gestión Transporte Urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H4.** Existe un alto grado de relación significativa entre la gestión infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H5.** Existe un alto grado de relación significativa entre la gestión saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

## 2.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tabla 1**

*Gestión municipal y calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Irazola-Padre Abad- Región Ucayali.*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación significativa entre la Gestión Municipal y Calidad de Servicio Públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, ¿Región Ucayali?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar si existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.</p>	<p>Gestión municipal</p> <p>Variable Asociada</p>	<p>- <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p>- <b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Población y muestra:</b> Los ciudadanos mayores de 18 años del distrito de Irazola.</p> <p>- <b>Técnicas para recogida de datos:</b> Encuesta</p> <p>- <b>Técnicas para análisis estadístico:</b> Microsoft Excel Software spss</p>
<p><b>Específicos</b></p> <p>a) ¿Existe relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola?</p> <p>b) ¿Existe relación significativa entre Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola?</p> <p>c) ¿Existe relación significativa entre la dimensión de transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola?</p> <p>d) ¿Existe relación significativa entre la dimensión de infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola?</p> <p>e) ¿Existe relación significativa entre saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>a) Conocer si existe relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>b) Saber si existe relación significativa entre de Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>c) Saber si existe relación significativa entre la dimensión de transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>d) Comprobar si existe relación significativa entre la dimensión de infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>e) Saber si existe relación significativa entre saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>a) Existe un alto grado de relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>b) Existe un alto grado de relación entre Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>c) Existe un alto grado de relación entre la dimensión de Transporte Urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p> <p>d) Existe un alto grado de relación entre la dimensión de infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola-Padre Abad, Región Ucayali</p> <p>e) Existe un alto grado de relación significativa entre saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola.</p>	<p>Calidad de servicios públicos</p> <p>Variable de supervisión</p>	

## 2.4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ÍTEMS			
<b>Gestión municipal</b> <b>(Variable Asociada)</b>	Según Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972 ) Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, asimismo gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. También establece funciones que debe realizar el municipio a favor de la sociedad.	Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público (Ley Organ. Municipalidades, Art. 15; Art 18, h, j)	Parques y jardines (áreas verdes)	Cuestionario (Anexo 1)	1			
			Limpieza pública		2,3			
			Saneamiento básico		4,5			
			Energía eléctrica		6			
		Seguridad ciudadana. (Ley N° 27933 y su reglamento. Sistema Nac. Seg. Ciudadana)	Delincuencia		7			
			Serenazgo		8			
			Reducción de delincuencia		9,10			
		Transporte Urbano (ley orgánica de municipalidades Art. 10, f; art 18, e, g)	Señalización de vías		11			
			Paraderos de transporte		12			
		Infraestructura pública (Ley Orgánica de Munic., Art. 18, a, b, c)	Construcción de pistas y veredas		13			
			Construcción de parques y jardines		14			
			Construcción de nuevos edificios		15			
		Saneamiento del medio ambiente (Ley Org. Munic., Arts. 15, 18 y 27)	Contaminación del río		16			
			Contaminación de aire		17			
		<b>Calidad de servicios públicos.</b> <b>(Variable de supervisión)</b>	Casermeiro et al (s.f.) La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.		Elementos tangibles	Instalaciones de la municipalidad	Cuestionario (Anexo 2)	1
						Ubicación		2
						Vestimenta adecuada		3
Empatía	Necesidad del usuario			4				
	Atención personalizada			5				
	Horario de atención			6				
Seguridad	Confianza			7				
	Cortesía			8				
	Trámite documentario			9				
Capacidad de respuesta	rapidez en el servicio			10				
	ayuda al usuario			11				
	Peticiones del usuario			12				

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

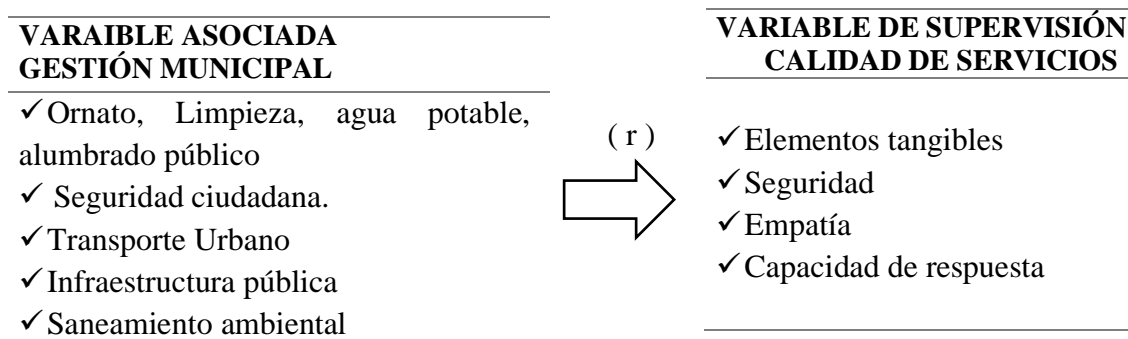
El estudio fue de tipo aplicada dado que se empleó los conocimientos adquiridos durante la formación profesional para proponer alternativas de solución a la problemática hallada. Según (Ortiz) se pueden utilizar para describir este tipo de estudio. Se distingue porque busca formas de aplicar o hacer uso del conocimiento recién adquirido.

### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio pertenece a un diseño cuantitativo, descriptivo no experimental, transeccional, debido a que se recolectó la información en un periodo determinado de tiempo.

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



*Fuente:* autoría propia

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población

El estudio realizado tuvo como población a los ciudadanos que habitan en el distrito de Irazola y que cuentan con más de 18 años, en el padrón electoral para las elecciones generales de abril 2021 siendo un total aproximado de 10177 electores según información proporcionada por RENIEC.

#### 3.3.2. Muestra

Para determinar la muestra se calculó con la prueba estadística para universos finitos, a través del muestreo probabilístico aleatorio simple tomando como punto de referencia los lugares más concurridos de la población (plaza de armas, alameda y loza deportiva)

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

**Donde:**

n= Muestra  
 N = Total de la población  
 Z $\alpha$ = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)  
 p = proporción esperada (en este caso 80% = 0.8)  
 q = 1 – p (en este caso 1-0.8 = 0.2)  
 d = precisión (en su investigación use un 5%)

Quedando para el estudio una muestra conformada por 240 ciudadanos.

### 3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para obtener los datos se procedió a emplear lo siguiente:

**a. Encuesta.** En la cual se planteó un instrumento de 21 preguntas con alternativas de respuesta que van desde 1 al 5 es decir desde total desacuerdo hasta total acuerdo respectivamente; se consideraron las siguientes dimensiones en el análisis:

- **Para la variable Asociada Gestión Municipal tenemos las siguientes dimensiones:**
  - **Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público,** son las necesidades muy primordiales que tiene la población de Irazola y comprende las preguntas de 1 a 6
  - **Seguridad ciudadana,** y comprende las preguntas de 7 a 10
  - **Transporte urbano** y comprende las preguntas de 11 a 12
  - **Infraestructura pública,** comprende las preguntas de 13 a 15
  - **Saneamiento del medio ambiente,** comprende las preguntas de 16 a 17
- **Para la variable de supervisión calidad de los servicios públicos tenemos las siguientes dimensiones:**
  - **Elementos tangibles** y comprende las preguntas de 18 a 20
  - **Empatía** y comprende las preguntas de 21 a 23
  - **Seguridad** y comprende las preguntas de 24 a 26
  - **Capacidad de respuesta** y comprende las preguntas de 27 a 29

**b. Revisión bibliográfica.** Para complementar la información fue indispensable consultar fuentes secundarias referente a la temática en estudio y así dar mayor soporte científico a la investigación.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICAS PARA PROCESAR LA INFORMACIÓN**

#### **a) Estadística descriptiva**

Los datos recolectados fueron analizados con la finalidad de facilitar su interpretación para ello se empleó figuras y tablas.

#### **b) Estadística inferencial**

La encuesta fue analizada estadísticamente con la prueba no paramétrica Rho de Spearman (Rs) para con ello demostrar las hipótesis y determinar el grado de relación entre las variables analizadas y corroborar el nivel de significancia, teniendo en consideración que solo se midió la percepción de las personas involucradas en el estudio.

- **Levantamiento de información de campo**, el instrumento se aplicó a los ciudadanos mayores de dieciocho años del distrito de Irazola para lo cual se interceptó en los lugares públicos y concurridos como la plaza de armas, loza deportiva y alameda, se le solicitó su participación en la encuesta quienes estando a la disposición de su tiempo y voluntad de participar en el estudio, lo cual me llevó aproximadamente tres meses en cumplir con la meta de las 240 encuestas.
- **Fiabilidad del instrumento**, para lo cual se empleó la prueba Alfa de Cronbach empleándose para ello una prueba piloto de 15 encuestas, y luego de procesarlas se determinó que, si presenta alta consistencia interna de 0.827, lo cual se demuestra en la tabla siguiente.

**Tabla 3**

*Análisis de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.827	29

Fuente: Estadística de confiabilidad

- **validez del instrumento** para conocer si el instrumento es válido, consultamos con 3 expertos, de cuyo análisis de los resultados se llegó a la conclusión que el instrumento es válido, obteniendo un porcentaje promedio de 86 %, según tabla siguiente:

**Tabla 4***Análisis de confiabilidad*

Criterio	Puntaje Experto 1	Puntaje Experto 2	Puntaje Experto 3
1	90	90	85
2	80	80	80
3	80	90	85
4	85	90	85
5	80	95	85
6	85	95	80
7	90	95	90
Promedio parcial	84.29	90.71	84.29
Promedio total		86.43	

Fuente: Estadística de confiabilidad.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA

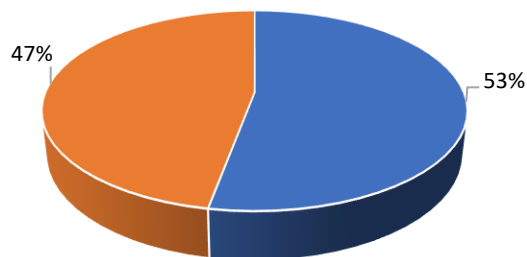
El estudio tuvo como ubicación villa San Alejandro del distrito de Irazola en el recojo de los datos se empleó la encuesta aplicada a 240 ciudadanos con lo cual se determinó el grado de asociación entre las variables en estudio que tenían como características demográficas que se consideraron en el estudio fueron género, edad, nivel de estudio, ocupación y procedencia.

#### 4.1.1. Estudio según género

Según el análisis la mayoría de los encuestados (53%) son de género masculino esto puede deberse a que en su mayoría los varones son quienes asumen los cargos como autoridades en sus caseríos, sectores y juntas vecinales; asimismo son quienes acostumbran a acudir a los lugares públicos (plaza, alamedas, loza deportiva, etc.).

#### Figura 2

*Análisis de la muestra según género*



■ Masculino ■ Femenino

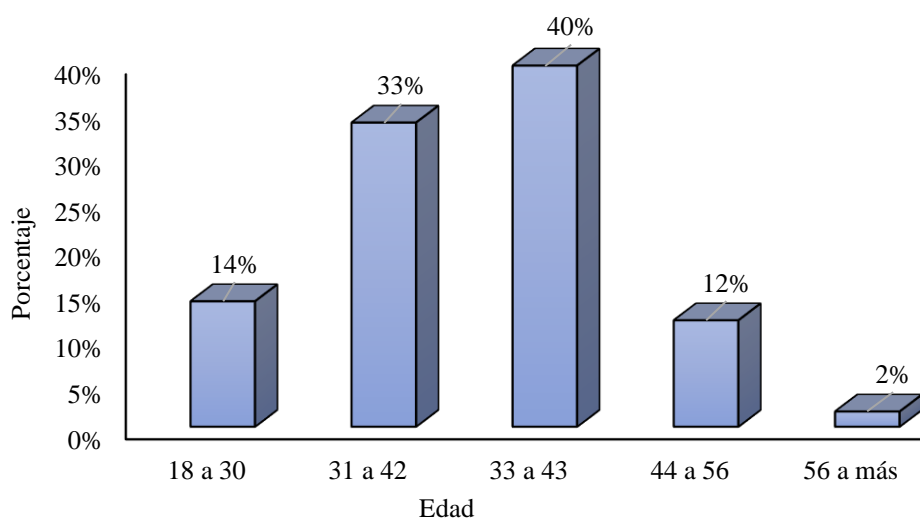
Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### 4.1.2. Análisis de la muestra según edad.

Del análisis se determinó que el mayor porcentaje corresponde a personas cuyas edades fluctúan entre los 33 a 43 años lo cual puede deberse a que la mayoría en promedio de esas edades por lo general asumen el cargo como autoridades de sus caseríos, y por ende son los que acuden a la municipalidad para realizar gestiones, asimismo los vecinos de las juntas vecinales urbanas acostumbran darse el tiempo de salir a la plaza, losa deportiva y alamedas.

#### **Figura 3**

*Análisis de la muestra según edad*



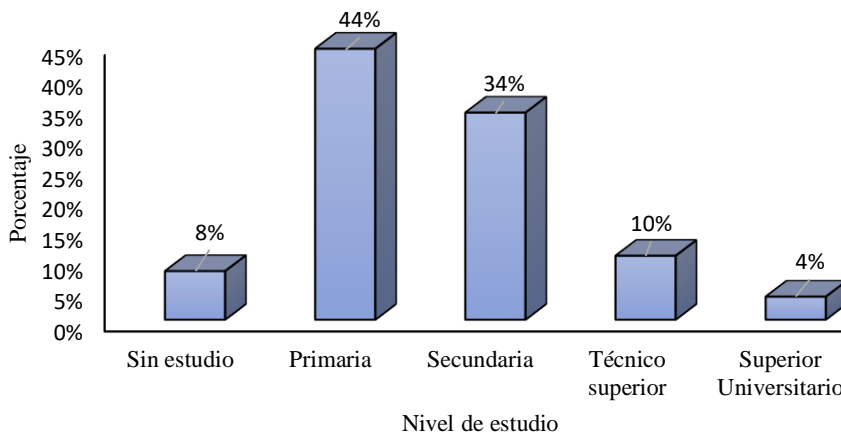
Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### 4.1.3. Análisis de la muestra según nivel de estudio.

Se determinó que el mayor porcentaje (44%) corresponde a personas cuyo nivel de estudio es primaria lo cual puede deberse a que las personas encuestadas son pobladores en su mayoría de los caseríos aledaños quienes radican en zonas rurales del distrito y no tuvieron la oportunidad de continuar los estudios; como puede visualizarse en la figura 4.

**Figura 4**

*Análisis de la muestra según nivel de estudio*



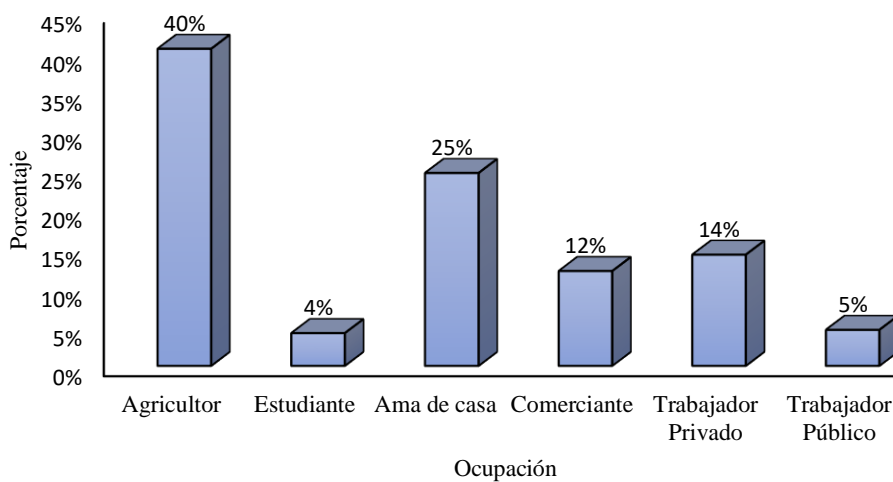
Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### **4.1.4. Análisis de la muestra según ocupación.**

Del análisis se determinó que el mayor porcentaje (40%) corresponde a personas cuya ocupación es agricultor lo cual puede deberse a que los encuestados en su mayoría son pobladores de las zonas rurales; como se puede visualizarse en la figura 5.

**Figura 5**

*Análisis de la muestra según ocupación*



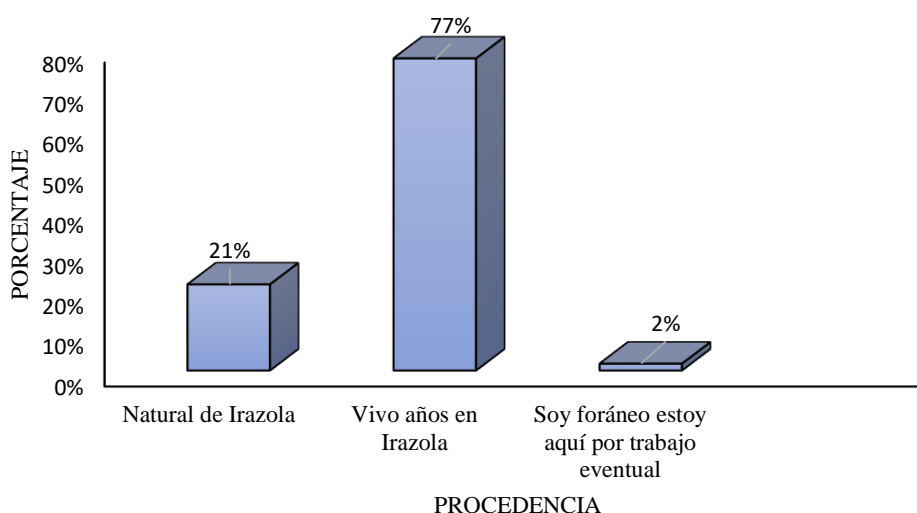
Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### 4.1.5. Análisis de la muestra según procedencia.

Se determinó que el mayor porcentaje (77%) corresponde a personas cuya procedencia es vivo años en Irazola lo cual se debe a que las personas encuestadas en su mayoría son pobladores migrantes de diferentes regiones del país; como se puede visualizarse en la figura 6.

**Figura 6**

*Análisis de la muestra según procedencia*



Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

## 4.2. ANÁLISIS DE VARIABLES

### 4.2.1. Análisis de la variable asociada: Gestión Municipal

Esta variable tuvo en consideración lo planteado por Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de ministros (2012), la población exige un Estado Moderno, que brinde servicios a las personas, para lo cual debe transformar sus enfoques y prácticas de gestión, para el bien de la ciudadanía. Por lo que el Estado Moderno está orientado al ciudadano, siendo eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto.

Del análisis efectuado de la muestra se puede considerar que el distrito de Irazola tiene una gestión municipal considerada como baja ( $X=2.5$ )

**Tabla 5**

*Análisis de la variable Asociada: Gestión Municipal y sus dimensiones*

Segmento	Indicadores	Ornato, Limp., Agua pot., Aumb. púb.	Seguridad Ciudadana	Transporte Urbano.	Infraestructura Pública	Saneamiento Ambiental
Total		2.43	2.29	2.12	1.75	4.04
Sexo	Masculino	1.26	1.19	1.10	0.87	2.17
	Femenino	1.17	1.10	1.02	0.88	1.87
Nivel de estudio	Sin estudio	0.16	0.15	0.13	0.10	0.35
	Primaria	1.11	1.02	1.00	0.78	1.84
	Secundaria	0.84	0.79	0.69	0.61	1.35
	Técnico superior	0.25	0.25	0.22	0.20	0.38
	Superior Universitario	0.08	0.08	0.08	0.06	0.13
Ocupación	Agricultor	0.97	0.91	0.83	0.67	1.69
	Estudiante	0.09	0.10	0.08	0.07	0.12
	Ama de casa	0.62	0.58	0.56	0.45	1.00
	Comerciante	0.30	0.27	0.26	0.21	0.50
	Trabajador Privado	0.33	0.31	0.28	0.25	0.54
	Trabajador Público	0.13	0.12	0.12	0.10	0.19
Procedencia	Natural de Irazola	0.45	0.45	0.41	0.34	0.89
	Vivo años en Irazola	1.93	1.80	1.67	1.37	3.09
	Soy foráneo estoy aquí por trabajo eventual	0.05	0.04	0.04	0.04	0.07

*Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.*

Del análisis efectuado se considera la dimensión saneamiento ambiental como promedio mejor valorado ( $X=4.03$ ) y se planteó dos interrogantes: ¿el Río San Alejandro está contaminado con las basuras y el desagüe generado por los habitantes de la localidad de san Alejandro? con mayor valoración ( $X=4.33$ ) y ¿ San Alejandro es una ciudad contaminada con gases tóxicos, proveniente de los vehículos de transporte.? Los encuestados otorgaron la valoración ( $X=3.75$ ); dichas valoraciones es debido a la

contaminación que existe en el distrito; los encuestados de sexo masculino con promedio 2.17 y mujeres 1.87, donde ambos sexos calificaron que el principal problema es el desagüe que vierte directamente al río San Alejandro y el botadero que se encuentra cerca al río San Alejandro y el líquido generado por los residuos sólidos (lixiviados) contaminan el subsuelo además la ubicación de dicho botadero atenta con la salud de los pobladores de San Alejandro porque se encuentra aproximadamente a 4 km río arriba, cada vez que llueve todo se escurre a la quebrada Manco Cápac lo cual desemboca al río San Alejandro.

Se considera el promedio ( $X=2.4$ ) Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público, donde los 127 encuestados de sexo masculino optaron por calificar la gestión en desacuerdo con promedio 1.26, asimismo los de sexo femenino los 113 encuestadas calificaron con 1.17 en total desacuerdo. Los 106 encuestados con grado de instrucción de nivel primaria estuvieron en total desacuerdo con la dimensión en estudio considerando el promedio de 1.11, y los pertenecientes a otras instrucciones estuvieron en total desacuerdo con promedio menores a 1; lo cual puede deberse a que la gestión 2019-2022 se enfocó de manera regular en brindar los servicios antes mencionado.

La dimensión seguridad ciudadana obtuvo un promedio de ( $X= 2.3$ ) calificado en desacuerdo; los 127 masculinos optaron por promedio 1.19 lo cual indica que se encuentran en total desacuerdo, asimismo los 113 femeninos encuestados calificaron con promedio 1.10 quienes estuvieron en total desacuerdo; debido probablemente a que la mayoría de encuestados y / o familiares han sufrido robo de vehículos y robo en vivienda; la autoridad edil no hizo ninguna implementación para combatir la delincuencia.

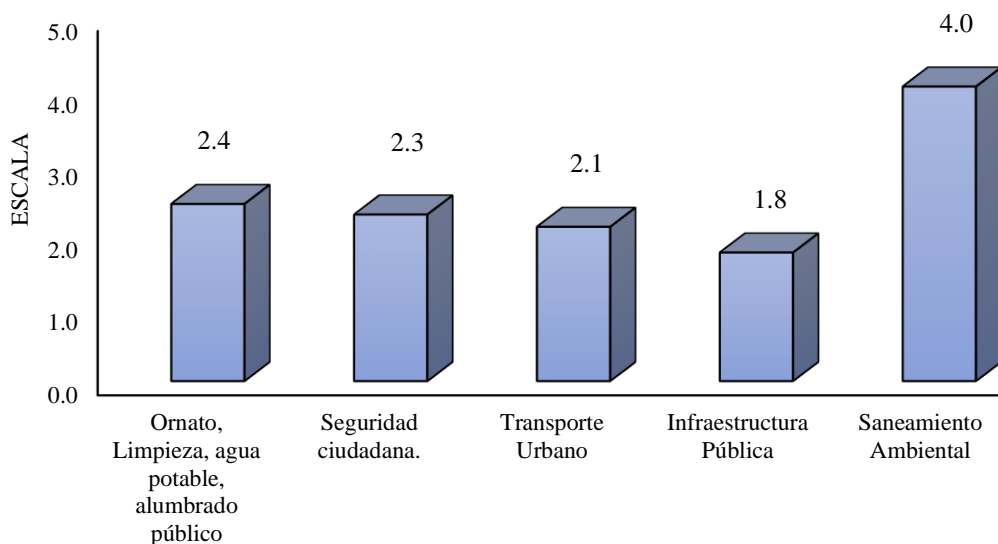
La dimensión transporte urbano obtuvo un promedio ( $X= 2.1$ ), con promedio según género 1.10 en masculino y 1.02 en femenino donde ambos estuvieron en total

desacuerdo, significa que la gestión 2019-2022 no se enfocó en realizar trabajos al respecto.

La dimensión infraestructura pública obtuvo un promedio ( $X= 1.8$ ), donde los encuestados de ambos sexos estuvieron en total desacuerdo donde se obtuvo el promedio de 0.9; dando a entender que no hubo la preocupación por parte de la autoridad local en ejecutar proyectos como instituciones educativas, postas médicas, mercado, pistas y veredas.

**Figura 7**

*Análisis de la variable asociada: Gestión municipal*



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

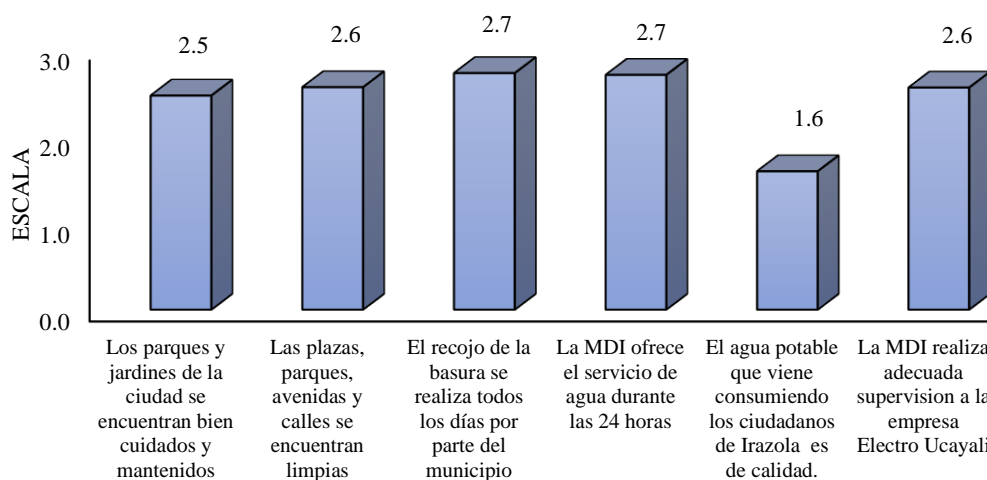
#### **4.2.1.1. Análisis de la dimensión de ornato, limpieza, agua potable, alumbrado público.**

Para determinar el Ornato, Limpieza, agua potable y alumbrado público se planteó seis interrogantes de la cual podemos afirmar que a la pregunta ¿El recojo de la basura se realiza todos los días por parte del municipio? donde la muestra encuestada le otorgó la

valoración ( $X=2.7$ ) debido a que el recojo de los residuos sólidos se realizan a diario, además lo cual permite que los lugares públicos se encuentran limpios; asimismo se tuvo la valoración ( $X=2.7$ ) la interrogante ¿La Municipalidad Distrital de Irazola ofrece el servicio de agua durante las 24 horas? A pesar de la mala ejecución del proyecto de agua y desagüe por parte del gobierno Regional de Ucayali, la comuna Irazolina buscaba la solución para brindar el servicio de agua con muchas dificultades en mal estado los equipos del saneamiento, no consideraron el plan de contingencia por lo que solo tenían en funcionamiento un motobomba con varios años de uso lo cual abastece de agua a toda la localidad de Villa San Alejandro; teniendo la menor valoración ( $X=1.6$ ) la interrogante ¿El agua potable que viene consumiendo los ciudadanos de Irazola es de calidad.?, se debe a que la municipalidad brinda el servicio de agua no tratada y la mayoría de la población se encuentran descontentos.

**Figura 8**

*Análisis de la dimensión Ornato, limpieza, agua potable y alumbrado público*



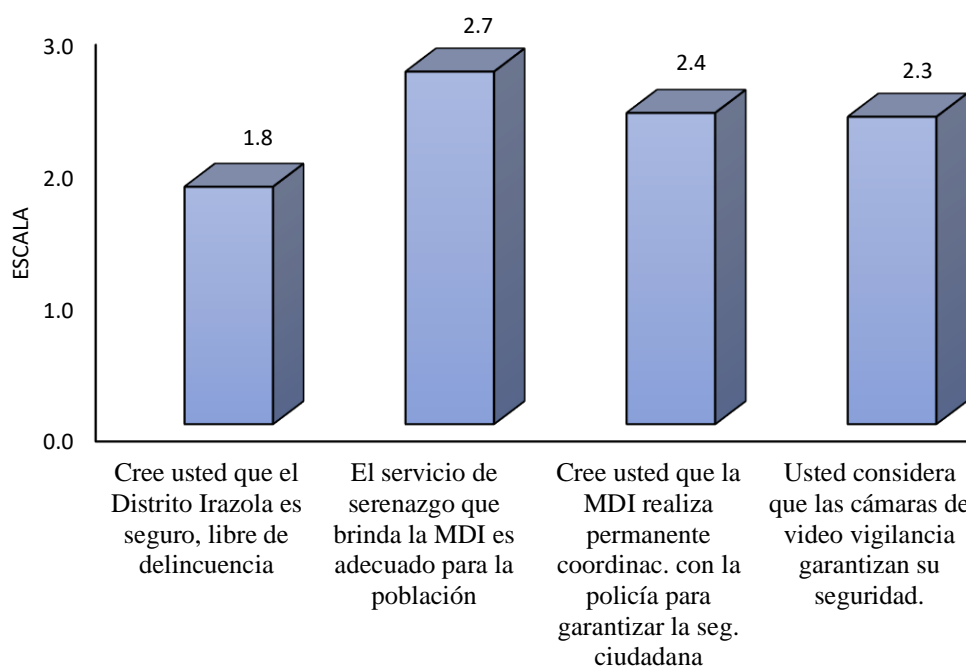
*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### 4.2.1.2. Estudio de la dimensión seguridad ciudadana

Para determinar la Seguridad Ciudadana en el municipio en estudio, se planteó 3 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿La labor que efectúa el serenazgo es adecuado para la población? ( $X=2.7$ ) Obtuvo mayor puntuación por parte de la muestra encuestada, debido a que los pobladores valoran el trabajo que realizan los serenos del distrito, la autoridad edil debe incrementar personal y capacitarlos constantemente. Asimismo, se obtuvo la menor puntuación ( $X=1.8$ ) ¿Cree usted que el Distrito Irazola es seguro, libre de delincuencia?, este se puede deber a causa de que en la localidad de san Alejandro se suscitó robos de motos y motocarros durante la noche en la puerta de sus viviendas y algunas oportunidades en zonas de recreación, también sufrieron robos en sus viviendas y las zonas rurales fueron afectados con robo de los productos agrícolas.

**Figura 9**

*Análisis de la dimensión seguridad ciudadana*



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

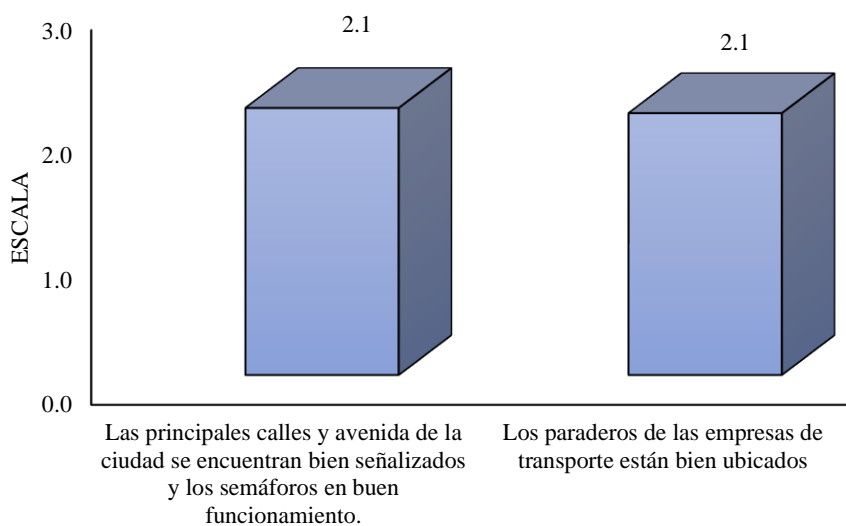
### 4.2.1.3. Análisis de la dimensión transporte urbano

Para determinar qué acciones desarrolla el municipio para controlar el transporte urbano, se planteó 2 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿Las principales calles y avenida de la ciudad se encuentran bien señalizados y los semáforos en buen funcionamiento? y ¿Los paraderos de las empresas de transporte están bien ubicados? En ambas preguntas se obtuvo la puntuación ( $X=2.1$ ) los encuestados están en desacuerdo.

Análisis de la dimensión seguridad ciudadana porque actualmente la ubicación de los paraderos de buses interprovinciales se encuentra en la misma carretera principal, los buses obstaculizan el tránsito de vehículos, del mismo modo los autos se estacionan en la zona del paradero de la zona céntrica y en algunas oportunidades se produce accidentes por la congestión vehicular.

#### Figura 10

*Análisis de la dimensión transporte urbano*



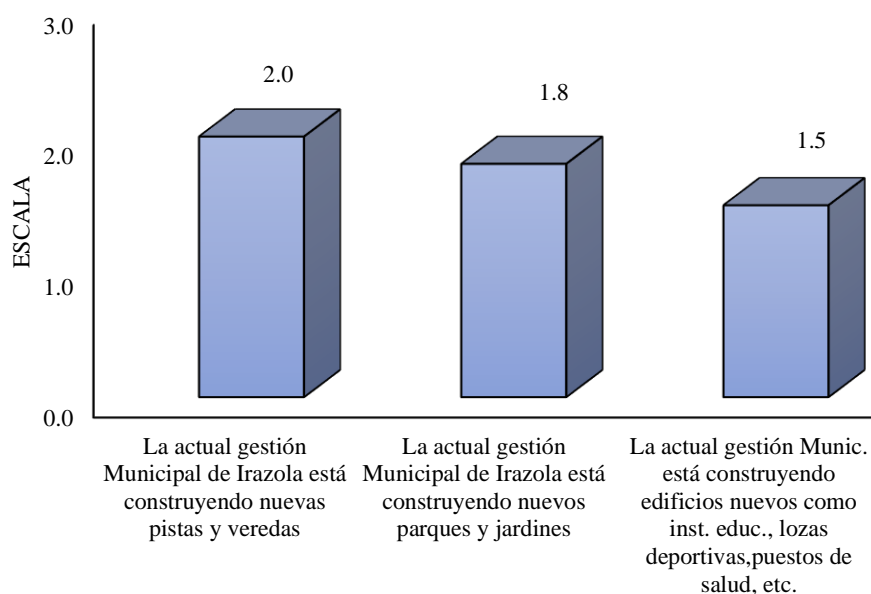
*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### 4.2.1.4. Análisis de la dimensión infraestructura pública

Para conocer que opinan los usuarios respecto a la infraestructura pública de la Municipalidad, se planteó 3 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿La actual gestión Municipal de Irazola está construyendo nuevas pistas y veredas? ( $X=2.0$ ) se obtuvo mayor puntuación por parte de la muestra encuestada, debido a que algunos pobladores confunden el trabajo de mejoramiento por parte de programa nacional LURAWI PERÚ es desarrollo y proyecto encaminado por el acalde. Asimismo, se obtuvo la menor puntuación ( $X=1.5$ ) ¿La actual gestión Municipal está construyendo edificios nuevos como instituciones educativas, lozas deportivas, puestos de salud, etc.?, este se puede deber a causa de que en la localidad de san Alejandro no hubo preocupación por parte de la autoridad para gestionar financiamiento de proyectos a pesar de tener muchos expedientes técnicos, fichas técnicas y perfil.

**Figura 11**

*Análisis de la dimensión infraestructura pública*



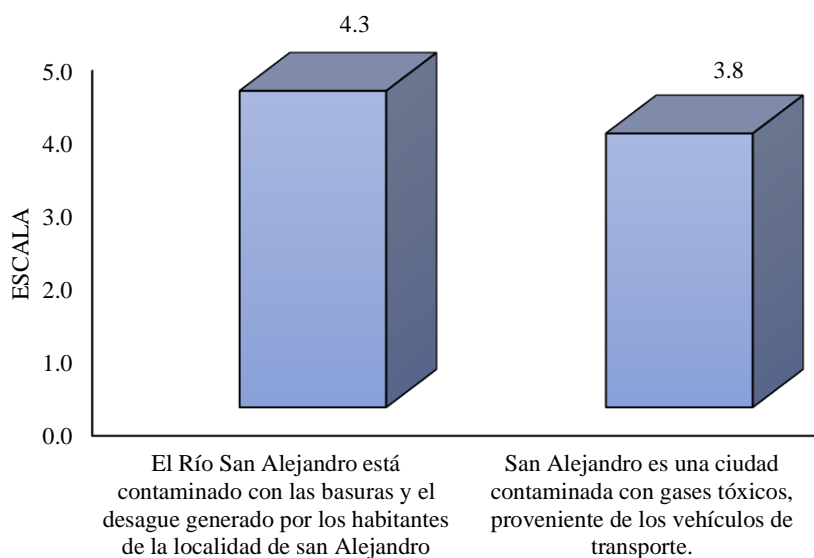
*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### **4.2.1.5. Estudio de la dimensión saneamiento ambiental**

Para conocer la labor del municipio respecto al saneamiento ambiental, se planteó 2 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿El Río San Alejandro está contaminado con las basuras y el desagüe generado por los habitantes de la localidad de san Alejandro? (X=4.3) se obtuvo mayor puntuación por parte de la muestra encuestada, debido a que la mayoría de los pobladores reconocen que los mismos ciudadanos somos quienes contaminamos nuestro río con las basuras y el desagüe; de la misma manera la Municipalidad desecha los residuos sólidos cerca al río dañando la salud de los pobladores y el entorno ambiental. Asimismo, se obtuvo la menor puntuación (X=3.75) ¿San Alejandro es una ciudad contaminada con gases tóxicos, proveniente de los vehículos de transporte?, este se puede deber a causa de que la localidad de san Alejandro se encuentra en la misma carretera central Federico Basadre y abarca aproximadamente 3 km, encontrándose la zona céntrica 2 kilómetros donde hay concurrencia de la población debido a la ubicación de muchas tiendas comerciales de diferentes rubros, asimismo la instituciones públicas.

#### **Figura 12**

*Análisis de la dimensión saneamiento ambiental*



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

#### 4.2.2. Estudio de la variable de supervisión calidad de servicios públicos

Para este análisis se tuvo en consideración el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), con sus correspondientes indicadores según se detalla a continuación.

Después de analizar los datos se determina que el indicado gobierno local obtuvo como promedio respecto a la calidad de servicios público brindado una media (2.8).

**Tabla 6**

*Análisis de la variable de supervisión: Calidad de Servicios Públicos*

Segmento	Indicadores	Elementos Tangibles	Empatía	Seguridad	Capacidad de Respuesta
Total		3.16	2.83	2.63	2.49
Sexo	Masculino	1.66	1.48	1.35	1.24
	Femenino	1.50	1.36	1.28	1.25
Nivel de estudio	Sin estudio	0.25	0.18	0.13	0.13
	Primaria	1.39	1.27	1.22	1.14
	Secundaria	1.07	0.98	0.90	0.86
	Técnico superior	0.34	0.30	0.28	0.27

	Superior Universitario	0.11	0.10	0.10	0.08
Ocupación	Agricultor	1.27	1.11	1.02	0.94
	Estudiante	0.14	0.13	0.11	0.10
	Ama de casa	0.78	0.71	0.67	0.67
	Comerciante	0.38	0.34	0.32	0.29
	Trabajador Privado	0.43	0.41	0.38	0.37
	Trabajador Público	0.16	0.14	0.13	0.13
Procedencia	Natural de Irazola	0.68	0.58	0.53	0.52
	Vivo años en Irazola	2.43	2.21	2.04	1.93
	Soy foráneo estoy aquí por trabajo eventual	0.05	0.04	0.06	0.05

*Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.*

La población del Distrito da mayor importancia a la dimensión elementos tangibles ( $X=3.16$ ) puede deberse a los ambientes adecuados de la municipalidad y la ubicación adecuada, donde los encuestados de sexo masculino calificaron con promedio ( $X= 1.66$ ) y mujeres ( $X= 1.50$ ) donde ambos están en total desacuerdo.

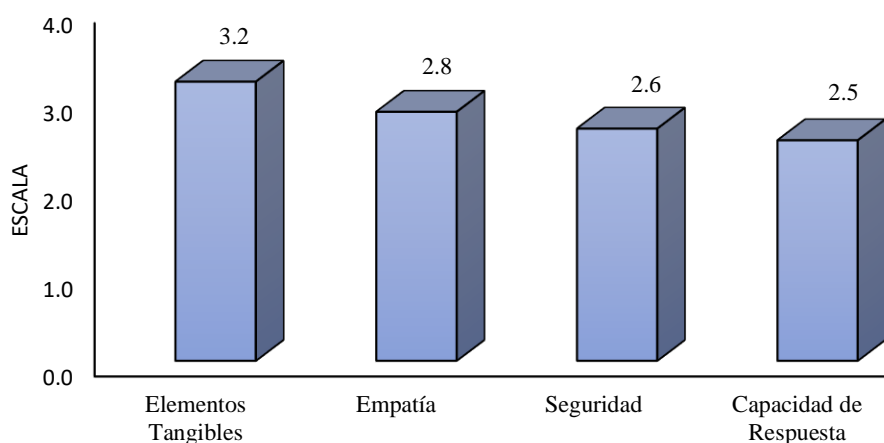
La dimensión empatía obtuvo promedio ( $X=2.83$ ), se puede observar que los de sexo masculino calificó con promedio ( $X=1.48$ ) y mujeres ( $X=1.36$ ) ambos en total desacuerdo.

La dimensión seguridad obtuvo promedio de ( $X=2.63$ ), de los cuales calificaron los de sexo masculino ( $X=1.35$ ) y mujeres ( $X=1.28$ ), ambos muestran que no tienen confianza ni seguridad en lo que concierne a los servicios que prestan los trabajadores.

Mientras que la dimensión capacidad de respuesta lo consideran menos importante ( $X=2.49$ ), se observa promedios donde los de sexo masculino ( $X=1.24$ ) y mujeres ( $X=1.25$ ) los resultados pueden deberse a que los trabajadores de la municipalidad no están enfocándose en brindar atención adecuada y oportuna a cada usuario que acude a la institución; evidenciado en la siguiente representación.

### **Figura 13**

*Análisis de la variable dependiente: Calidad de servicios públicos*



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

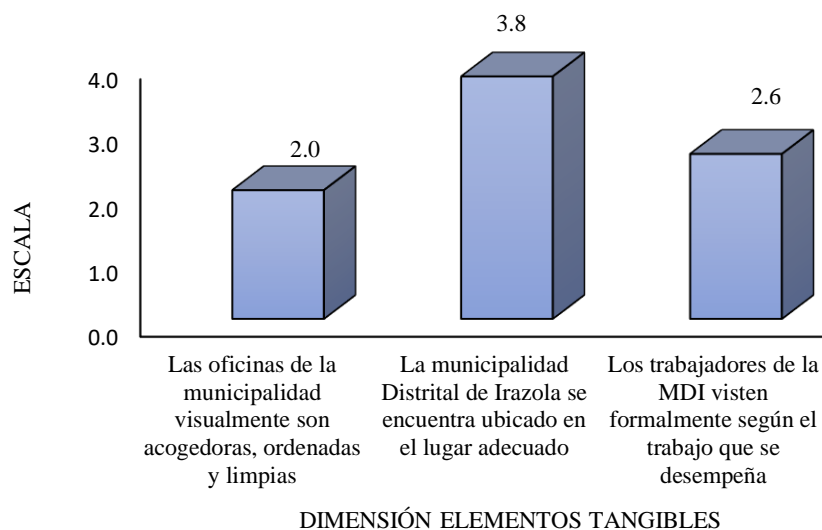
#### **4.2.2.1. Estudio de la dimensión elementos tangibles**

Para determinar los elementos tangibles de la institución analizada, se planteó 3 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿el local de la municipalidad Distrital de Irazola se encuentra ubicado en el lugar adecuado? ( $X=3.8$ ) Se puede deberse a que los ambientes de la municipalidad se encuentran en una zona céntrica y cercano a las instituciones públicas.

Además, se obtuvo la menor puntuación ( $X=2.0$ ) correspondiente a la pregunta ¿Las oficinas de la municipalidad visualmente son acogedoras, ordenadas y limpias? Esta puntuación puede deberse a que los encuestados tuvieron mala experiencia, ya que en alguna oportunidad se acercaron a la municipalidad para dar seguimiento a sus trámites y se dieron con la sorpresa que su documento en trámite se extravió.

#### **Figura 14**

*Análisis de la dimensión elementos tangibles*



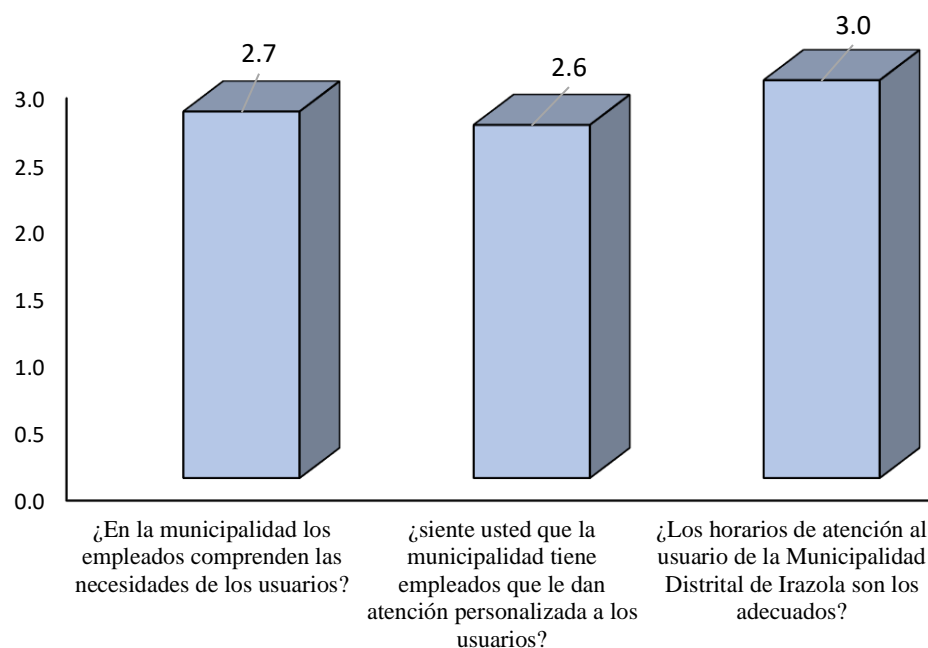
*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre de 2022.

#### 4.2.2.2. Dimensión empatía

Para determinar empatía en el municipio Distrital, se realizaron las siguientes 3 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿Los horarios que se atiende a los usuarios en la Municipalidad son los adecuados? ( $X=3.0$ ) Obtuvo mayor puntuación por parte de la muestra encuestada, debido a que los trabajadores tienen un horario de atención según necesidad de la población.

#### **Figura 15**

*Análisis de la dimensión empatía*



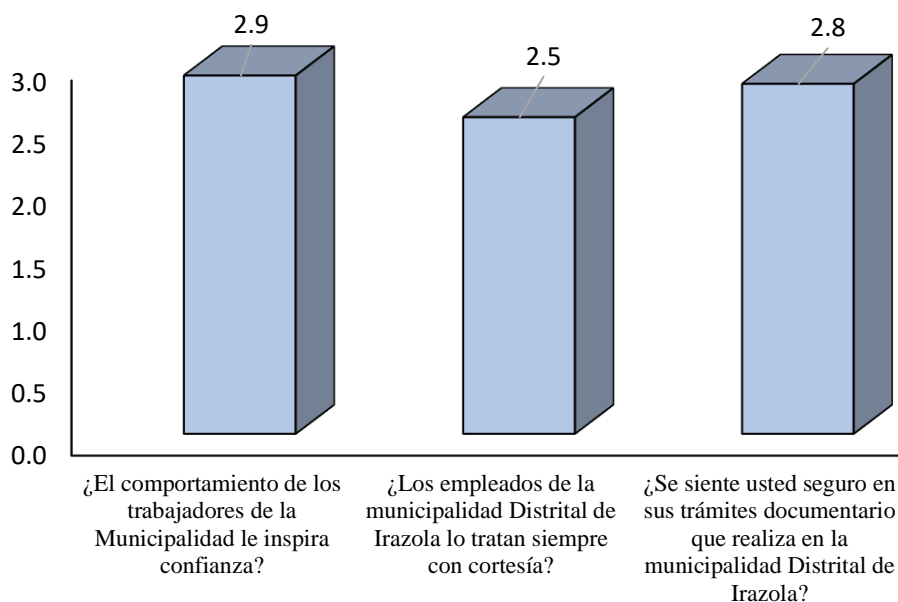
*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre del 2022.

#### **4.2.2.3. Análisis de la dimensión seguridad**

Para determinar seguridad en el estudio se planteó 3 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad le inspira confianza? ( $X=2.9$ ) Obtuvo mayor puntuación por parte de la muestra encuestada, debido a que los trabajadores ofrecen la atención oportuna y por ende inspiran confianza a la población de Irazola, de tal manera que la pregunta ¿Los empleados de la municipalidad Distrital de Irazola lo tratan siempre con cortesía?, se obtuvo la menor puntuación ( $X=2.6$ ), esto se debe a que algunos de los encuestados han sido tratados con descortés por parte de algunos servidores públicos, como se muestra en la figura 16.

#### **Figura 16**

*Análisis de la dimensión seguridad*



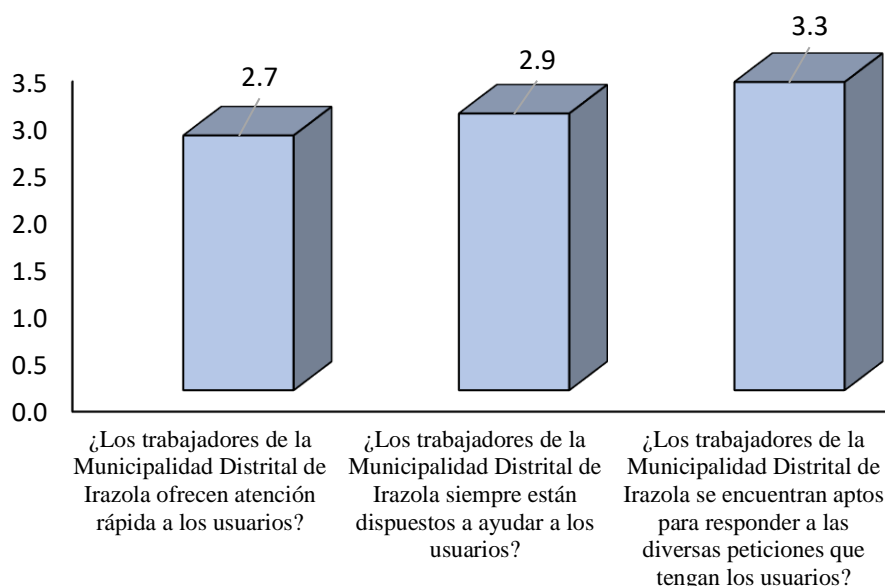
*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre del 2022.

#### 4.2.2.4. Resultados en la dimensión capacidad de respuesta

Para determinar esta dimensión, se planteó 3 interrogantes, de los cuales la pregunta ¿El personal del gobierno local de Irazola se encuentran aptos para responder a las diversas peticiones que tengan los usuarios? ( $X=3.3$ ) Obtuvo mayor puntuación por parte de la muestra encuestada, debido a que los trabajadores ofrecen la atención adecuada en diversas necesidades como se espera la población de Irazola, también la pregunta ¿Los trabajadores ofrecen atención rápida a los usuarios? Se obtuvo la menor puntuación ( $X=2.7$ ) lo cual puede deberse a que los colaboradores ofrecen servicios de demora y calma.

#### **Figura 17**

*Análisis de la dimensión capacidad de respuesta*



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre del 2022.

### 4.3. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Hipótesis general

La determinación de la confiabilidad y validez del instrumento se logró mediante el uso de estadística inferencial, para luego utilizar la prueba no paramétrica para evaluar la relación entre las variables estudiadas y la estadística Rho de Spearman basada en datos ordinales.

La prueba de correlación de rangos Rho ( $r_s$ ) de Spearman está diseñada para evaluar el grado de correlación entre (1 a +1) y cualquier valor conocido, donde (1) representa una relación inversa y (-1) representa una relación directa. Un par no relacionado se denomina (0). La expresión matemática para el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ) es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

R= Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

N= Número de elementos observados

D= Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para demostrar la principal hipótesis de correlación se empleó un grado de significancia de 5% ( $\alpha=0.05$ ) en el total de pruebas.

Prueba de hipótesis principal supone:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.

### Tabla 7

*Correlación para la hipótesis general Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali.*

			GESTIÓN MUNICIPAL	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
Rho de Spearman	GESTIÓN MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000	,472**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Coeficiente de correlación	,472**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

Del resultado encontrado se determina que, si hay correlación positiva moderada entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, con un grado moderado de correlación ( $\rho=0.472$ ). Y una alta significancia con un (P. Valor  $< 0.05$ ); ( $0.00 < 0.05$ ),

en base a ello se acepta la hipótesis alternativa (H1), que establece que existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos.

### 4.3.2 Comprobación estadísticas para hipótesis específicas

#### 4.3.2.1. Demostración en la hipótesis específica Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público.

Para comprobar si hay correlación para la primera hipótesis específica se tiene :

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

#### Tabla 8

*Correlación para la hipótesis específica dimensión seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.*

			ORNATO, LIMPIEZA, AGUA POTABLE, ALUMB. PÚBLICO	CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS
Rho de	ORNATO, LIMPIEZA, AGUA POTABLE, ALUMB. PÚBL.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,290**
		N	240	240
Spearman	CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,290**	1,000
		N	240	240

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

El análisis estadístico muestra que existe una baja correlación ( $\rho = 0,290$ ) entre las dimensiones de Ornato, limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de los servicios públicos en el municipio distrital de Irazola-Ucayali. Sin embargo, según el

valor de probabilidad existe correlación significativa baja entre las dimensiones con un (P. valor  $<0.05$ ), ( $0.00 < 0.05$ ). Entonces se valida la hipótesis alternativa (H1), que establece la correlación entre las dimensiones de ornato, limpieza, agua potable, alumbrado público y la calidad de los servicios públicos en el municipio estudiado.

#### 4.3.2.2. Pruebas estadísticas para la hipótesis Seguridad Ciudadana.

**H<sub>0</sub>:** No existe grado de relación significativa entre la dimensión Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H<sub>1</sub>:** Existe grado de relación significativa entre la dimensión Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

#### **Tabla 9**

*Correlación para la hipótesis específica dimensión seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.*

			SEGURIDAD CIUDADANA	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
Rho de Spearman	DIMENSIÓN SEGURIDAD CIUDADANA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,454**
		N	240	240
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,454**	1,000
		N	240	240

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre 2022.

Según el Coeficiente de correlación (rho), se concluye que entre la dimensión seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos, hay una correlación de nivel moderado (rho = 0.454). Y una significancia alta, con un (P valor = 0.000), menor que el

alfa (P. valor < 0.05. Por lo que se valida la hipótesis (H1), es decir hay correlación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio público en el gobierno local.

#### 4.3.2.3. Pruebas estadísticas Rho de Spearman para hipótesis específica Transporte Urbano.

**H<sub>0</sub>:** No existe grado de relación significativa entre la gestión Transporte Urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H<sub>1</sub>.** Existe grado de relación significativa entre la gestión Transporte Urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**Tabla 10**

*Correlación para la hipótesis específica transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola – Padre Abad –Ucayali.*

		TRANSPORTE URBANO	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
Rho de Spearman	TRANSPORTE URBANO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,428**
		N	240
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Coeficiente de correlación	,428**
	Sig. (bilateral)	,000	1,000
	N	240	240

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre del 2022.

El análisis estadístico, existe una correlación moderada ( $r_s = 0.428$ ) entre la dimensión transporte urbano y los servicios públicos en el Municipio Distrital de Irazola-Ucayali.

El valor de probabilidad muestra que la correlación entre la dimensión transporte urbano y calidad de los servicios públicos es significativa con un (P. valor  $<0.05$ ), ( $0.00 < 0.05$ ).

Decisión. Debido a que el valor de P. es menor que alfa, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Es decir, en la Municipalidad Distrital de Irazola-Padre Abad, Región Ucayali, existe una correlación significativa entre el transporte urbano y los servicios públicos.

#### **4.3.2.4. Pruebas estadísticas Rho de Spearman para hipótesis específica Infraestructura pública.**

**H<sub>0</sub>:** No existe grado de relación significativa entre la dimensión infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H<sub>1</sub>:** Existe grado de relación significativa entre la dimensión infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

#### **Tabla 11**

*Correlación para la hipótesis específica Infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali.*

		INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	Sig. (bilateral)	,451**
		N	,000
			240
	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	Coefficiente de correlación	,451**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	240

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

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre del 2022.

La correlación. (rho) con el grado moderado de correlación ( $\rho = 0.451$ ), los resultados de las pruebas estadísticas muestran una correlación significativa entre la infraestructura y los servicios públicos en la municipalidad distrital de Irazola-Ucayali.

Con un valor (P.), el valor de probabilidad muestra que existe una correlación significativa entre la dimensión de infraestructura pública y la calidad de los servicios públicos. P. valor = 0.000.

Decisión. Debido a que el valor de P. es menor que alfa, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Es decir, en la Municipalidad Distrital de Irazola-Padre Abad, Región Ucayali, existe una correlación significativa entre la dimensión de infraestructura pública y la calidad de los servicios públicos.

#### **4.3.2.5. Pruebas estadísticas Rho de Spearman para hipótesis específica Saneamiento Ambiental.**

**H<sub>0</sub>:** No existe grado de relación significativa entre la saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**H<sub>1</sub>:** Existe grado de relación significativa entre la dimensión saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

**Tabla 12**

*Correlación para la hipótesis específica Saneamiento Ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad- Ucayali*

			Saneamiento ambiental	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Saneamiento ambiental	Coeficiente de correlación	1.000	-0.061
		Sig. (bilateral)		0.343
	Calidad de servicios públicos	N	240	240
		Coeficiente de correlación	-0.061	1.000
		Sig. (bilateral)	0.343	
		N	240	240

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores del Distrito de Irazola julio, agosto y setiembre del 2022.

Los resultados de la prueba estadística indica que no existe relación significativa entre la dimensión saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Ucayali, con el grado de correlación negativa calificada como muy baja ( $rho = - 0.061$ ).

Con un (P. valor  $>0.05$ ), ( $0.343 > 0.05$ ). el valor de probabilidad muestra que no existe una correlación significativa entre la dimensión de saneamiento ambiental y los servicios públicos es el valor de  $p=0.343$ .

Decisión. Dado como el P. valor es mayor que el alfa (P. valor  $>\alpha$ ) ( $0.343 > 0,05$ ), entonces se rechaza la hipótesis alternante ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )., es decir: No existe grado de relación significativa entre la dimensión saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el estudio se buscó determinar si hay relación significativa para la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en el gobierno local de Irazola, Padre Abad, Ucayali; para el estudio se tomó (240) ciudadanos encuestados entre masculinos y femeninos. La variable asociada tuvo cinco dimensiones Ornato, Limpieza, agua potable, alumbrado público, Seguridad ciudadana, transporte urbano, infraestructura pública y saneamiento ambiental (ley orgánica de municipalidades ley N° 27972) y mientras que la variable de supervisión se consideró cuatro dimensiones (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988.), citado por Dolors (2004) dado que existía una correlación o similitud significativa entre algunos de los diez elementos iniciales, pensaron que sería más apropiado condensarlos en cinco. En este proyecto sólo se tuvieron en cuenta cuatro aspectos de elementos tangibles: empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

De análisis estadístico realizado se conoció que hay correlación para la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad tratada con una correlación moderada ( $\rho = 0,472$ ) y un (P. Valor  $< 0,05$ ), lo cual coincide en que la Ley Orgánica de Municipios quien establece que los municipios provinciales y distritales son los entes rectores que promueven el desarrollo de su localidad, tienen personería jurídica de derecho público y plena capacidad para cumplir sus fines. También disfrutan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos que son de su competencia. Finalmente, se les exige que realicen un trabajo que beneficie a la sociedad.

La Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali tiene correlación entre la variable gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, según el análisis estadístico utilizado en este estudio; obtuvo una calificación (P.) de correlación moderada ( $\rho = 0,472$ ). ( P. Valor  $< 0.05$ ), ( $0,000 < 0.05$ ), lo que concordó con lo encontrado por Ayala y Blanco (2021), llevaron a concluir que el coeficiente de correlación de Pearson de ( $r=0.895$ ) y el nivel de significancia  $p=0.000$ , lo que demostró que existe una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público.

Tomando como base el análisis estadístico realizada en la presente investigación, el resultado conoció que sí existe relación significativa entre parques y jardines, limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola Padre Abad, Región Ucayali, pues obtuvo la calificación de Correlación baja ( $\rho = 0.290$ ) y un (P. Valor  $< 0.00$ ), ( $0.00 < 0.05$ ), que concuerda con la Ley Orgánica de las Municipalidades, en su artículo 15. El saneamiento ambiental, el agua potable, el alcantarillado, la limpieza, el alumbrado público, el puesto de salud, el mercado de alimentos, los registros civiles y la promoción de la cultura y el turismo son ejemplos de servicios municipales esenciales, que concuerdo con los autores Miranda y Delgado (2021) Se llegó a la conclusión de que la significancia bilateral  $p = 0.000$ , la cual se encuentra en la zona aceptable, se encontró que existe una correlación significativa entre los servicios públicos como agua potable, aseo público, ornamentación y mercados con la participación ciudadana del distrito de Santa Teresa.

Tomando como base el análisis estadístico realizada en la presente investigación, el resultado se sabe que sí existió el grado de relación significativa entre la dimensión Seguridad Ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, pues obtuvo la calificación de Correlación moderada ( $\rho = 0.454$ ) y un (P. Valor  $< 0.05$ ), ( $0.00 < 0.05$ ), que concuerdo con los

autores Bardales y Montes (2022) llegó al resultado que la prueba de correlación de Rho Spearman de 0.760 y la significancia  $p=0.000$ , se muestra que si existe relación positiva y significativa entre las variables de estudios en el distrito de Nueva Requena, Ucayali.

Asimismo, como base el análisis estadístico realizada en la presente investigación, el resultado sabe que sí existió el grado de relación significativa entre la dimensión gestión de transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, pues obtuvo la calificación de Correlación moderada ( $\rho = 0.428$ ) y un (P. Valor  $< 0.05$ ), ( $0.00 < 0.05$ ), que concuerdo con los autores Coayla y Sosa (2021) llegó al resultado que la prueba estadística de correlación Rho Spearman es 0.521 y la significancia  $p=0.000$ , lo cual queda demostrado que si existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el transporte público urbano en el distrito de Moquegua.

Por otro lado, como base el análisis estadístico realizada en la presente investigación, el resultado se comprobó que si existe el grado de relación significativa entre la dimensión gestión de infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, pues obtuvo la calificación de Correlación moderada ( $\rho = 0.451$ ) y un (P. Valor  $< 0.05$ ), ( $0.00 < 0.05$ ), que concuerdo con Ibarra (2021) llegó estadísticamente que la correlación de Rho Spearman de 0.591 y la significancia  $p=0.000$ , lo que indico que se determinó la relación entre la calidad de servicio y el elemento tangible, lo que significa se debe remodelar la infraestructura y distribución de las oficinas de la municipalidad para la buena gestión.

Finalmente, como base el análisis estadístico realizada en la presente investigación, el resultado sabe que no existió el grado de relación significativa entre la dimensión gestión de saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola- Padre Abad, Región Ucayali, pues obtuvo la calificación de

Correlación muy baja ( $\rho = -0.061$ ) y un (P. Valor  $> 0.05$ ), ( $0.343 > 0.05$ ), que no concuerdo con ninguno de los autores estudiado.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que, sí existe relación entre la gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali, lo cual se corroboró con la prueba de hipótesis de correlación de Rho Spearman ( $\rho = 0.472$ ) con calificación positiva moderada, y la significancia  $p=0.000$ , por lo que se aceptó la hipótesis alterna.
2. Se conoció que, sí existe relación entre ornato, limpieza, agua potable, alumbrado público y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, lo cual se contrastó con la prueba de hipótesis de correlación Rhon Spearman ( $\rho = 0.290$ ) con calificación positiva baja y la significancia  $p=0.000$ , entonces se aceptó la hipótesis alterna.
3. Se sabe que, sí existe relación entre la gestión de seguridad ciudadana y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, lo cual se demostró con la prueba de hipótesis de correlación de Rhon Spearman ( $\rho = 0.454$ ) con calificación positiva moderada y significancia  $p=0.000$ , y se aceptó la hipótesis alterna.
4. Se sabe que, sí existe relación entre la gestión de transporte urbano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, lo cual se contrastó con la prueba de hipótesis de correlación de Rhon Spearman ( $r_s = 0.428$ ) con calificación positiva moderada y la significancia  $p=0.000$ , así que se aceptó la hipótesis alterna.
5. Se comprobó que, sí existe relación entre la gestión de infraestructura pública y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, lo cual se corroboró con la prueba de hipótesis de correlación de Rhon Spearman ( $r_s = 0.451$ ) con calificación positiva moderada y la significancia  $p=0.000$ , entonces se aceptó la hipótesis alterna.

6. Se sabe que, no existe relación entre la gestión saneamiento ambiental y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, lo cual se contrastó con la prueba de hipótesis de correlación de Rhon Spearman ( $r_s = -0.061$ ) con calificación negativa baja y la significancia  $p=0.343$ , entonces se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula.

## **RECOMENDACIONES.**

1. Se propone implementar un plan de fortalecimiento de capacidades al personal de limpieza pública, ornato, seguridad ciudadana, transporte público y saneamiento ambiental, con la finalidad de brindar una buena calidad del servicio público a la población del distrito de Irazola.
2. Se recomienda a las autoridades de la municipalidad distrital de Irazola de gestionar los servicios públicos como: los parques y jardines, limpieza pública, saneamiento básico y el alumbrado público, para asegurar que la población quede satisfecha por el servicio brindado.
3. Se propone implementar cámaras de vigilancia en los lugares más concurridos de Villa San Alejandro del distrito de Irazola y capacitarlo constantemente al personal sereno, con el objetivo de reducir la delincuencia y brindarle seguridad a la población.
4. Se sugiere que el alcalde y el personal encargado de transporte de la municipalidad distrital de Irazola, implementen un terminal terrestre, con la finalidad que las empresas de transportes de autos y buses interprovinciales estén bien ubicadas y así evitar accidentes de tránsito vehicular en el distrito de Irazola.
5. Se recomienda que el alcalde y personal encargado de presupuesto de la municipalidad distrital de Irazola, gestionen los financiamientos de proyectos como: pistas, veredas, infraestructura de colegio, puesto de salud, lozas deportivas, etc., con el propósito de crecimiento y desarrollo del distrito de Irazola y no invertir sólo en elaboración de fichas técnicas.
6. Se recomienda que la gerencia competente de la municipalidad distrital de Irazola, haga alianzas estratégicas con otras instituciones como universidades y colegios para que promover charlas de sensibilización para el cuidado del ambiente y así la población tenga conciencia y educación ambiental.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 161-164.
- Astudillo, K. (2020). *Factores clave en la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado por la Empresa Pública Tame EP en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Instituto de altos estudios nacionales universidad de posgrado del Estado. Recuperado de <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6295/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20-%20KAREM%20MARGARITA%20ASTUDILLO%20RENDON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala y Blanco (2021). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Lima*. (Tesis de título). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala\\_ADA-Blanco\\_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87058/Ayala_ADA-Blanco_SRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bardales, M. y Montes, J. (2022). *Gestión pública municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Nueva Requena, Ucayali, 2022*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5889/B11\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_MELISSA\\_BARDALES\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5889/B11_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MELISSA_BARDALES_ET_AL_V1.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Barillas et al (2008) *Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal. Señales de un buen gobierno para el desarrollo local*. El salvador. Recuperado de <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Barrera, D. y Massolo, A. (2003) *El municipio. Un reto para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres*. Recuperado de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100480.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100480.pdf)
- Bayern. Environmental Science. Recuperado de <https://www.environmentalscience.bayer.es/turf-management/ambitos-de-uso/parques-y-jardines>

- Benavidez, O. y Zanga, Y. (2021). *Funcionamiento de parques y jardines para mejorar la calidad de servicio recreacional en el distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1845/Zanga-Flores-Benavides-Osorio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CAD (2013) Nota de Prensa N° 152 – El 38% de la población peruana no conoce el Libro de Reclamaciones. Recuperado de <https://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/notas-de-prensa-cad/item/561-nota-de-prensa-n%C2%B0-152-el-38-de-la-poblaci%C3%B3n-peruana-no-conoce-el-libro-de-reclamaciones.html>.
- CAD (2013) Nota de Prensa N° 161 – El 94 % de ciudadanos no denuncia coimas solicitadas en trámites ante Gobiernos Regionales. Recuperado de <https://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/notas-de-prensa-cad/item/586-nota-de-prensa-n%C2%B0-161-el-94-de-ciudadanos-no-denuncia-coimas-solicitadas-en-tr%C3%A1mites-ante-gobiernos-regionales.html>.
- Calderón, M. (2022). *Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en la Región Ica, 2022*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97695/Calderon\\_MC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97695/Calderon_MC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Casermeyro, M., Scheuber, Y., Gabriel, V., y Contreras, A. (s.f.). *La calidad en los servicios públicos*. salta.
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión municipal*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/Castillo\\_mj.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/Castillo_mj.pdf?sequence=1).
- Chaupin, W. (2023). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán - provincia de Leoncio Prado 2022*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado de:

[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2457/TS\\_WOCA\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2457/TS_WOCA_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España. McGraw-Hill.

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. scielo .Revista Venezolana de Gerencia. 15(49). Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)

Coayla, B. y Sosa, V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano en el distrito de Moquegua–2020*.

Código de Ética y Conducta de las y los Servidores Públicos del INER (2017) recuperado de [http://iner.salud.gob.mx/descargas/instituto/codigoetica\\_ene17.pdf](http://iner.salud.gob.mx/descargas/instituto/codigoetica_ene17.pdf)

Coral, S. (2008). *Introducción a la mercadotecnia*. México. Patria.

Decreto legislativo 800 (30 de diciembre 1995) <https://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/decreto-legislativo-800>.

Definición de gestión pública (s.f.) recuperado de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html>.

Definición XYZ Ciencia Saneamiento Ambiental recuperado de <https://definicion.xyz/saneamiento-ambiental/#>

Definición. Recuperado de: <https://definicion.de/programa-social/#:~:text=Puede%20decirse%20que%20un%20programa,ciertas%20necesidades%20a%C3%BA%20no%20satisfechas>

Diario Oficial El Peruano (2022). *Evidencian deficiencias en el servicio de limpieza pública de 696 municipalidades*. <https://elperuano.pe/noticia/154634-contraloria-evidencian-deficiencias-en-el-servicio-de-limpieza-publica-de-696-municipalidades>

Diario la República (2018) recuperado de: <https://larepublica.pe/politica/1238473-hay-2-mil-289-gobernadores-alcaldes-investigados-casos-corrupcion/>

- Diario Gestión (agosto 2020) recuperado de: <https://gestion.pe/peru/ucayali-corrupcion-genero-perdidas-por-s-408-millones-a-la-region-nnpp-noticia/>
- Diccionario Económico, finanzas. *Economipedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/presupuestos-participativos.html>
- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid-España: ESIC EDITORIAL.
- Duque (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Durand, L., Pérez, J. y Pumayalli, N. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital José Crespo y Castillo – 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7915/TAD00749D98.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- El peruano. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. In *Poder Ejecutivo*.
- Enrique Pastor Seller (2009) *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Murcia
- Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado de [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Barcelona. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gancino, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>

Gomez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdova: Editorial Brujas.

Garofalo, V. y Tito, F. (2022). *Percepción del cliente en los servicios públicos de la agencia nacional de tránsito Quevedo*. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun, 6(10), p. 64–79. Recuperado de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/218>

Hu, J. (2021). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado de [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2134/TS\\_JSHC\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2134/TS_JSHC_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, M. (2019). *Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37496/hernandez\\_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37496/hernandez_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán, A. (2021). *Gestión municipal y educación ambiental en la gerencia de servicios a la ciudad de la municipalidad de la Punta Callao 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5453/ANANIAS%20HUAMAN%20DURAND.pdf?sequence=1>

Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la municipalidad de Chorrillos, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra\\_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Imagen institucional de RENIEC (2019). *Población Electoral por Distritos*. Recuperado de

<http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/P-E-DISTRITOS-ECE-2020.pdf>

- Jara, M. (2012), *El servicio de transporte público urbano de personas: libre mercado y regulación*, Tomo I, Perú, Lima: Círculo de Derecho Administrativo.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México. Pearson Educación.
- Ley orgánica de municipalidades (2003). LEY N° 27972. Lima, Perú: Publicado en el diario Oficial El Peruano.
- López, A. (2020). *Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María*. Revista Desafíos, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, H., Aquije, M., Edilberto, L., Guzmán, M., Vásquez, J. y Mavila, J. (2021). *La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021*. Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), p. 7278-7301.
- Lozano, L. (1998). *Calidad total*. Scielo, 9(1), p. 28-34.
- Macchiavelli, M. (2013). *Saneamiento ambiental y salud en una población urbano-marginal de Córdoba, Argentina. Riesgo de enfermedades pediátricas*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Recuperado de [https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/macchiavelli\\_rossana.pdf](https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/macchiavelli_rossana.pdf)
- Martínez, L. (2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente* en Contribuciones a la Economía. Obtenido de: [eumed.net/ce/2007a/lmm.htm](http://eumed.net/ce/2007a/lmm.htm)
- Méndez, E., & Ablan, N. (2012). *El Municipio: destino local. Tres dimensiones y una función rectora*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Miranda, C. y Delgado, E. (2021). *Ejecución de los Proyectos de inversión en servicios públicos y la participación ciudadana de los pobladores de la municipalidad del distrito de Santa Teresa gestión 2015 – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Recuperado de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4643/Carlos\\_Edward\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4643/Carlos_Edward_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Moammad, N. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: editorial LIMUSA S.A.
- Monsalve, Y. (2009). *Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas sociales*. Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales, 15(1), p. 37-47. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/rvecs/v15n1/art03.pdf>
- Montaña, J. Ramírez, E. y Ramírez, H. (2002). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios*. Revista Colombiana de Marketing, 3(5), p. 46-62. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900506.pdf>
- Municipio al día. *Información confiable para la gestión*. Recuperado de: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>
- OCDE (2015). *Effective Delivery of Large Infrastructure Projects: The Case of the New International Airport of Mexico City*. OECD Public Governance reviews, OECD Publishing, Paris.
- Ortiz, B. (s.f.). *Importancia de la incorporación temprana a la investigación científica*.
- Peña, J. (2016). *Saneamiento ambiental y participación ciudadana*. Revista Científica. - Artículo Arbitrado, 1(1), p. 53-71. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/32675/1/4.%20Jos%C3%A9%20Antonio%20Pe%C3%B1a%20Barreto.pdf>
- Perfil del servidor público. Recuperado de: [http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Territorial/Modulo%205/Tema4/Tema4/perfil\\_del\\_servidor\\_publico.html](http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Territorial/Modulo%205/Tema4/Tema4/perfil_del_servidor_publico.html)
- Perez y merino (actualizada 2012) recuperada de: <https://definicion.de/gestion/>
- Pollitt, C. y Bouckaert, G. (2010). *La reforma de la gestión pública*. Madrid: Instituto de Administración Pública.
- Presidencia del Consejo de ministros. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano

- Quehacer Municipal. Municipio al día. *Información confiable para la gestión*. Recuperado de: <https://municipioaldia.com/participacion-ciudadana/>
- Rampas, I. (2017). “*Gestión Municipal y desarrollo económico local en el sector de bebidas elaboradas con plantas medicinales, Independencia 2016*”. Lima – Perú. Universidad de Cesar Vallejo.
- Registro Nacional de Municipalidades Ley N° 27563 (2017). PERU: *Indicadores de Gestión Municipal*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1474/libro.pdf).
- Ruiz, M. (2021). *Gestión Municipal y calidad de los servicios públicos en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, C. (2008). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería : Universidad de Almería .
- Sánchez, F. y Liendo, N. (2020). *Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. Bogotá. Universidad Sergio Arboleda.
- Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. México. Compañía Editorial Continental.
- Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2012) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido en [file:///C:/Users/HP/Documents/2020%20I/TESIS%20I/TRABAJO%20TESIS/PN MGP.pdf](file:///C:/Users/HP/Documents/2020%20I/TESIS%20I/TRABAJO%20TESIS/PN%20MGP.pdf)
- Serviciospúblicos. (03 de Diciembre de 2016). *Significados: descubrir lo que significa, conceptos y definiciones*. Obtenido de Significados: descubrir lo que significa, conceptos y definiciones: <https://www.significados.com/servicios-publicos/>
- SINASEC (2003) Ley 27933 El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Soria, B. (2011). *Diccionario municipal peruano*. Perú. Nova Print SAC.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*. México. McGraw-Hill.

- Taylor, W. (1994). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Tintaya, A, Blogger (2013). Recuperado de:  
<http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com/2013/>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Vértice, P. (s.f.). *Atención al cliente*. España: Editorial Vértice .  
<https://www.redalyc.org/pdf/555/55526545004.pdf>.
- Vilca, R. (11 de agosto, 2020). *¿Se puede sustituir la entrega del uniforme por ropa informal o dinero durante la emergencia?* (informe 1197-2020-servir). Recuperado de <https://lpderecho.pe/puede-sustituir-entrega-uniforme-ropa-informal-dinero-trabajadores-publicos-emergencia-informe-1197-2020-servir/>

## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ENCUESTA PARA DETERMINAR SI EXISTE RELACIÓN SIGNIFICATIVA ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, PADRE ABAD, UCAYALI.**

Estimado vecino (a), le agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es conocer si existe relación significativa entre la Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali. Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que mejor concuerde con su percepción. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito distinto a esta investigación. Por favor responda todas las preguntas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente (No sabría qué decir)	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CÓDIGO	REACTIVOS	ALTERNATIVAS				
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN MUNICIPAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1- ORNATO, LIMPIEZA, AGUA POTABLE, ALUMBRADO PÚBLICO (Ley Orgánica de Municipalidades, art. 15; art 18, h, j)</b>						
D1-I1	Los parques y jardines de la ciudad se encuentran bien cuidados y mantenidos	1	2	3	4	5
D1-I2	Las plazas, parques, avenidas y calles se encuentran limpias	1	2	3	4	5
D1-I2	El recojo de los desechos sólidos (basura) se realiza de manera permanente por parte del municipio	1	2	3	4	5
D1-I3	La municipalidad distrital de Irazola ofrece el servicio de agua durante las 24 horas	1	2	3	4	5
D1-I3	El agua potable que viene consumiendo los ciudadanos del distrito de Irazola es de calidad.	1	2	3	4	5
D1-I4	Usted considera adecuada la supervisión que realiza la municipalidad para el cumplimiento del servicio de la empresa que brinda energía eléctrica	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2- SEGURIDAD CIUDADANA. (Ley N° 27933 y su reglamento. Sistema Nac. Seg. Ciudadana)</b>						
D2-I1	Cree usted que el Distrito Irazola es seguro, libre de delincuencia	1	2	3	4	5
D2-I2	El servicio de serenazgo que brinda la Municipalidad Distrital de Irazola es adecuado para la población	1	2	3	4	5

D2-I3	Cree usted que la municipalidad distrital realiza permanente coordinación con la policía para garantizar la seguridad ciudadana	1	2	3	4	5
D2-I3	Usted considera que las cámaras de video vigilancia garantizan su seguridad.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3- TRANSPORTE URBANO (Ley Orgánica de Municipalidades Art 10, f; Art 18, e, g)</b>						
D3- I1	Las vías públicas (principales calles y avenidas) se encuentran bien señalizados y los semáforos en buen funcionamiento.	1	2	3	4	5
D3- I2	Los paraderos de las empresas de transporte están bien ubicados	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4- INFRAESTRUCTURA PÚBLICA (Ley Orgánica de Municipalidades Art. 18, a, b, c)</b>						
D4-I1	La actual gestión Municipal de Irazola construyó nuevas pistas y veredas	1	2	3	4	5
D4-I2	La actual gestión Municipal de Irazola construyó nuevos parques y jardines	1	2	3	4	5
D4-I3	La actual gestión Municipal construyó edificios nuevos para la prestación de servicios públicos a la ciudadanía (institución educativa, mercado, lozas deportivas, etc.)	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 5- SANEAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE (Ley Organ. Munic., Arts. 15, 18 y 27)</b>						
D5-I1	El Río San Alejandro está siendo contaminado con los residuos sólidos y líquidos generados por los habitantes de la localidad de san Alejandro	1	2	3	4	5
D5-I2	San Alejandro es una ciudad muy contaminada con gases tóxicos, proveniente de los vehículos de transporte.	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>						
<b>DIMENSIÓN 1- ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
D1-I1	Las instalaciones de la municipalidad visualmente son acogedoras, ordenadas, limpias y bien mantenidas	1	2	3	4	5
D1-I2	El local de la municipalidad Distrital de Irazola se encuentra ubicado en el lugar adecuado	1	2	3	4	5
D1-I3	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola visten formalmente según su actividad que se desempeña	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2-EMPATÍA</b>						
D2-I1	En la municipalidad los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios (son empáticos)	1	2	3	4	5
D2-I2	siente usted que la municipalidad tiene trabajadores que le dan atención personalizada a los usuarios	1	2	3	4	5
D2-I3	El horario de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Irazola es el adecuado	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3-SEGURIDAD</b>						
D3-I1	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad le inspira confianza	1	2	3	4	5
D3-I2	Los trabajadores de la municipalidad Distrital de Irazola lo tratan siempre con cortesía.	1	2	3	4	5

D3-I3	Usted se siente seguro cuando realiza trámites documentarios en la municipalidad Distrital de Irazola	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4- CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
D3-I1	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola ofrecen atención rápida a los usuarios	1	2	3	4	5
D3-I2	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5
D3-I3	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Irazola se encuentran aptos para responder a las diversas peticiones que tengan los usuarios	1	2	3	4	5

<b>Datos de control</b>					
<b>Sexo</b>					
Masculino ( )			Femenino ( )		
<b>Edad</b>					
18 - 30 ( )		31 - 43 ( )		44 - 56 ( )	
57 a más ( )					
<b>Nivel de estudios</b>					
Sin estudios ( )	Primaria ( )	secundaria ( )	Técnico superior ( )	Superior universitario ( )	
<b>Ocupación</b>					
Agricultor ( )	Estudiante ( )	Ama de casa ( )	comerciante ( )	Trabajador privado ( )	Trabajador público ( )
<b>Procedencia</b>					
Natural de Irazola		Vivo años en Irazola		Soy foráneo estoy aquí por trabajo eventual	

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL EXPERTO : ROBERTO JORGE HUARCA FALCON  
 E - MAIL : roberth\_mdr@hotmail.com  
 GRADO ACADÉMICO : SUPERIOR.

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems permiten evaluar conductas																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X		
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																			X		
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																						

OPINION GLOBAL:

---



---



---

  
 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SUYAMBSTA  
 CPC. Roberto Jorge Huarca Falcon  
 GERENTE MUNICIPAL

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
41889078	967102925	roberth_mdr@hotmail.com.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL EXPERTO : Edison Miller Vargas  
 E - MAIL : edimiva777@hotmail.com  
 GRADO ACADÉMICO : Nivel Superior (economista)

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems permiten evaluar conductas																	X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X		
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X	
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																				X	
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																						

**OPINION GLOBAL:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


 PUNO, PERU - JUNIO DISTRITO DE AYAJA  
 Edm. Edison Miller Vargas  
**FIRMA DEL EXPERTO**

DNI	TELEFONO	E-MAIL
42579744	938538368	edimiva777@hotmail.com

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL EXPERTO : IVÁN DOMINGO MENDOZA JARAMILLO  
 E - MAIL : irmj20@hotmail.com  
 GRADO ACADÉMICO : ECONOMISTA

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X				
2	Los ítems permiten evaluar conductas																	X					
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X				
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X				
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X				
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X					
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																		X				
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																							

**OPINION GLOBAL:**

---



---



---


 UNIVERSIDAD DE CUENCA  
 FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA  
 CÁTEDRA DE ECONOMÍA DOCUMENTAL  
 FIRMADO DIGITALMENTE  
 GÉNERO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
22674606	959445433	irmj20@hotmail.com