

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Análisis de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad  
Distrital de Obas, periodo 2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Trinidad Adriano, Asiza**

**ASESOR: Anibal Rivero, Rafael Antonio**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2024**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47661352

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Campos Salazar, Oscar Augusto	Grado de doctor en ciencias económicas y sociales	22409462	0000-0003-2105-8474
2	Quijano Zerpa, Sally Jacqueline	Doctor en administración	44864629	0000-0003-4785-230X
3	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9:15 horas del día 20 del mes de setiembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Oscar Augusto Campos Salazar  
Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa  
Mtro. Martín Moisés Gonzales Acuña

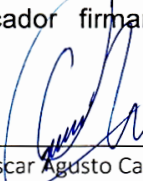
**Presidente**  
**Secretaria**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 926-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS, PERIODO 2024**", presentada por la Bachiller, **TRINIDAD ADRIANO, Asiza**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 (catorce) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

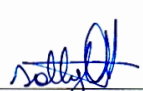
Siendo las ..... **horas del día 20 del mes de setiembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Dr. Oscar Augusto Campos Salazar

DNI: 22409462

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

**PRESIDENTE**

  
Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa

DNI: 44864629

Código ORCID: 0000-0003-4785-230X

**SECRETARIA**

  
Mtro. Martín Moisés Gonzales Acuña

DNI: 22512599

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ASIZA TRINIDAD ADRIANO, de la investigación titulada "Análisis de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024", con asesor RAFAEL ANTONIO ANIBAL RIVERO, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 576-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH, del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de julio de 2024



**RICHARD J. SOLIS TOLEDO**  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



**FERNANDO F. SILVERIO BRAVO**  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 22. Trinidad Adriano, Asiza.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21</b> %	<b>21</b> %	<b>11</b> %	<b>10</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %



**RICHARD J. SOLIS TOLEDO,**  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



**FERNANDO F. SILVERIO BRAVO**  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

Agradecer al Verbo de Dios por ser la fuente de vida para subsistir en una creación muy maravillosa y disfrutar de ella día a día y recrearme en la investigación.

A mis padres Gemines Trinidad Vigilio, a mi madre Aurora Adriano Justo, por brindarme su amor y cariño incondicional en todo el aspecto de mi vida para sobresalir en mi carrera profesional.

A mi amado esposo Rónel Osvino Evaristo Ayra por brindarme su amor su ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizan por orientarme a lograr mis sueños y anhelos.

A mi hijo Tupak Yupanqui Evaristo Trinidad e hija Yarliz Killary Evaristo Trinidad porque ellos son la razón y el motivo para salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Huánuco a la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de Administración de Empresas por haberme permitido formarme en ella, gracias a todo el maestro que fueron responsables de reflejar su aporte que hoy en día se ve reflejado en mi culminación de paso por la universidad.

A mi asesor, Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero por su valioso tiempo de asesoramiento en elaborar mi proyecto e informe de tesis de manera riguroso. Además, por su aporte con la búsqueda de información en relación de mis antecedentes de investigación.

Al Mg. Richard Callan Bacilio, por su invaluable orientación y apoyo a lo largo de este proyecto, por su motivación permanente y paciencia han sido fundamentales para el desarrollo de mi investigación.

Al Mg. Lorgio Huaranga Alvino por autorizarme para llevar a cabo la encuesta a la población del Distrito de Obas y sus Centros Poblados cuya muestra interrogada son una cantidad de 254 personas.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	23



2.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	23
2.2.3. MANTENIMIENTO DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS .....	24
2.2.4. SEGURIDAD CIUDADANA.....	26
2.2.5. PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL DEPORTE.....	27
2.2.6. SALUD Y SANEAMIENTO BÁSICO .....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	31
2.4. VARIABLE .....	32
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	33
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.1.1. ENFOQUE .....	34
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	35
3.1.3. DISEÑO .....	35
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
3.2.1. POBLACIÓN .....	36
3.2.2. MUESTRA.....	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	38
3.3.1. TÉCNICA .....	38
3.3.2. INSTRUMENTO.....	38
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	38
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADO .....	39
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	39
CAPÍTULO V.....	62
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	62
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	62
5.1.1. CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....	62
5.2. CON LAS BASES TEÓRICAS.....	65
CONCLUSIONES .....	67

RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza la recolección de basura en su comunidad?.....	39
Tabla 2 ¿Cómo calificaría la efectividad del sistema de separación de basura en su distrito para maximizar la recuperación de materiales reciclables? ...	40
Tabla 3 ¿En su experiencia, ¿cómo valoraría la puntualidad y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos en su comunidad? .....	41
Tabla 4 ¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de recolección de basura prestado por la Municipalidad? .....	42
Tabla 5 ¿Cómo calificaría el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza? .....	43
Tabla 6 En su opinión, ¿cómo evaluaría la transitabilidad y seguridad de las calles en su distrito? .....	44
Tabla 7 ¿Cómo calificaría la rapidez con la que la Municipalidad de Obas responde a las solicitudes de reparación de infraestructuras públicas? .....	45
Tabla 8 ¿Cómo evaluaría la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos en el distrito de Obas? .....	46
Tabla 9 ¿Cómo percibe usted la sensación de seguridad en el distrito de Obas en su vida diaria? .....	47
Tabla 10 ¿Cómo calificaría su confianza en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en su distrito? .....	48
Tabla 11 ¿En su opinión, ¿cómo evaluaría la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia en su comunidad? .....	49
Tabla 12 ¿En caso de haber experimentado situaciones delictivas, ¿cómo describiría su sensación de seguridad y vulnerabilidad en su entorno? .....	50
Tabla 13 ¿Cómo evaluaría su nivel de participación en actividades culturales y deportivas organizadas por la Municipalidad de Obas? .....	51
Tabla 14 ¿Considera que el acceso a instalaciones deportivas y culturales en su distrito es inclusivo y equitativo? .....	52
Tabla 15 En su experiencia, ¿cómo valoraría la diversidad y disponibilidad de espacios para actividades deportivas y culturales en su comunidad? ....	53

Tabla 16 En su percepción, ¿cómo evaluaría el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad?.....	54
Tabla 17 En su experiencia, ¿Cómo valoraría la accesibilidad para la población a los servicios de salud básico en el distrito de Obas?.....	55
Tabla 18 ¿Cómo calificaría la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano en su distrito? .....	56
Tabla 19 En su percepción, ¿cómo evaluaría la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos en su comunidad? .....	57
Tabla 20 ¿Cómo calificaría la atención médica recibida en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas? .....	58
Tabla 21 En su opinión, ¿En qué medida considera que la infraestructura sanitaria en los servicios de salud locales de Obas es adecuada para brindar una atención de calidad a la población? .....	59
Tabla 22 ¿Cómo evaluaría la disponibilidad de medicamentos en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas? .....	60
Tabla 23 En su experiencia, ¿En qué medida considera que los servicios de salud locales de Obas son eficaces en satisfacer las necesidades de salud de la comunidad?.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza la recolección de basura en su comunidad?.....	39
Figura 2 ¿Cómo calificaría la efectividad del sistema de separación de basura en su distrito para maximizar la recuperación de materiales reciclables? .....	40
Figura 3 ¿En su experiencia, ¿cómo valoraría la puntualidad y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos en su comunidad? .....	41
Figura 4 ¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de recolección de basura prestado por la Municipalidad? .....	42
Figura 5 ¿Cómo calificaría el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza? .....	43
Figura 6 En su opinión, ¿cómo evaluaría la transitabilidad y seguridad de las calles en su distrito? .....	44
Figura 7 ¿Cómo calificaría la rapidez con la que la Municipalidad de Obas responde a las solicitudes de reparación de infraestructuras públicas? .....	45
Figura 8 ¿Cómo evaluaría la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos en el distrito de Obas? .....	46
Figura 9 ¿Cómo percibe usted la sensación de seguridad en el distrito de Obas en su vida diaria? .....	47
Figura 10 ¿Cómo calificaría su confianza en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en su distrito? .....	48
Figura 11 ¿En su opinión, cómo evaluaría la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia en su comunidad? .....	49
Figura 12 ¿En caso de haber experimentado situaciones delictivas, ¿cómo describiría su sensación de seguridad y vulnerabilidad en su entorno? .....	50
Figura 13 ¿Cómo evaluaría su nivel de participación en actividades culturales y deportivas organizadas por la Municipalidad de Obas?.....	51
Figura 14 ¿Considera que el acceso a instalaciones deportivas y culturales en su distrito es inclusivo y equitativo? .....	52
Figura 15 En su experiencia, ¿cómo valoraría la diversidad y disponibilidad de espacios para actividades deportivas y culturales en su comunidad .....	53

Figura 16 En su percepción, ¿cómo evaluaría el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad .....	54
Figura 17 En su experiencia, ¿Cómo valoraría la accesibilidad para la población a los servicios de salud básico en el distrito de Obas.....	55
Figura 18 ¿Cómo calificaría la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano en su distrito? .....	56
Figura 19 En su percepción, ¿cómo evaluaría la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos en su comunidad? .....	57
Figura 20 ¿Cómo calificaría la atención médica recibida en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas? .....	58
Figura 21 En su opinión, ¿En qué medida considera que la infraestructura sanitaria en los servicios de salud locales de Obas es adecuada para brindar una atención de calidad a la población? .....	59
Figura 22 ¿Cómo evaluaría la disponibilidad de medicamentos en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas? .....	60
Figura 23 En su experiencia, ¿En qué medida considera que los servicios de salud locales de Obas son eficaces en satisfacer las necesidades de salud de la comunidad?.....	61

## RESUMEN

La presente investigación como principal objetivo es analizar la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024. En este estudio, se evaluaron cinco dimensiones: gestión de residuos sólidos, mantenimiento de vías y espacios públicos, seguridad ciudadana, promoción de la cultura y deporte, salud y saneamiento básico. Se aplicó la metodología de la investigación aplicada por centrarse en la práctica y aplicar inmediatamente para resolver problemas específicos del contexto en la prestación de servicios a los ciudadanos del distrito de Obas se buco generar recomendaciones y mejoras tangibles para la satisfacción de los usuarios. El estudio fue tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental, utilizando una muestra representativa de 254 usuarios, extraída de una población de 5303. En cuanto al resultado, para saber la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad del Distrito de Obas se realizó una encuesta a los electores del ámbito urbano y rural y en ello haciendo el procesamiento de datos de las tablas y teniendo en cuenta las siguientes valoraciones: deficiente, malo, regular, bueno, excelente y haciendo el análisis e interpretación se sintetiza que la mayoría de la población se encuentra en la valoración regular es decir están poco satisfechos. Al realizar el análisis de los ejes del variable considerando la escala de valoración se concluye que la municipalidad brinda calidad de servicios públicos de manera regular y que solo en la actividad deportivo y cultura está llegando cumplir con la satisfacción de los pobladores.

**Palabras claves:** Calidad de Servicios Públicos, Gestión de Residuos Sólidos, Espacios Públicos, Seguridad Ciudadana, Deporte y Salud.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to analyze the quality of public services in the District Municipality of Obas, period 2024. In this study, five dimensions were evaluated: solid waste management, maintenance of roads and public spaces, citizen safety, promotion of culture and sports, health and basic sanitation. The applied research methodology was applied to focus on practice and apply immediately to solve specific problems of the context in the provision of services to the citizens of the Obas district, seeking to generate recommendations and tangible improvements for user satisfaction. an applied type studies. Regarding the result, to know the quality of public services provided by the Municipality of the District of Obas, a survey was carried out on voters in urban and rural areas, processing data from the tables and taking into account the following evaluations: poor, bad, average, good, excellent and by analyzing and interpreting it, it is summarized that the majority of the population is in the average evaluation, that is, they are not very satisfied. When carrying out the analysis of the axes of the variable considering the assessment scale, it is concluded that the municipality provides quality public services on a regular basis and that only in sports and cultural activity is it meeting the satisfaction of the residents.

**Keywords:** Quality of Public Services, Solid Waste Management, Public Spaces, Citizen Safety, Sports, and Health.



## INTRODUCCIÓN

En el contexto de la Municipalidad Distrital de Obas, surge la necesidad de abordar la problemática relacionada con la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Esta situación se evidencia en la percepción de los usuarios, quienes expresan diversas inquietudes respecto a la eficacia, eficiencia y satisfacción en la prestación de servicios municipales. Ante este escenario, el problema general de la investigación se plantea en torno a la evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos en la mencionada municipalidad, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad para optimizar la gestión municipal y satisfacer las necesidades de la población de manera efectiva.

La justificación de esta investigación radica en la importancia de garantizar la excelencia en la prestación de servicios públicos, ya que estos son fundamentales para el bienestar y desarrollo de la comunidad. Mejorar la calidad de los servicios municipales no solo impacta en la satisfacción de los ciudadanos, sino que también contribuye a fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales y promover una mayor participación ciudadana en la gestión pública. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general evaluar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, con el fin de proponer recomendaciones para su mejora continua.

El contenido de la investigación se estructura en varios capítulos, donde se abordan aspectos relevantes para el análisis de la calidad de los servicios públicos. En el primer capítulo se describe el problema de investigación, se formula el problema general y se justifica la relevancia del estudio. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico que sustenta la investigación, abordando conceptos clave relacionados con la calidad de servicios públicos y la gestión municipal. El tercer capítulo detalla la metodología empleada, incluyendo el tipo de investigación, el enfoque metodológico, el diseño de la investigación, la población y muestra, el tipo de muestreo, las técnicas e instrumentos utilizados, así como las fuentes de información consultadas. El capítulo cuarto se presenta los resultados del estudio. En el quinto capítulo se

presenta la discusión de los resultados de la investigación, con los antecedentes de la investigación y la base teórica. Finalmente, se formulan las conclusiones del trabajo, destacando implicaciones prácticas y recomendaciones para futuras investigaciones.

Durante el desarrollo de la investigación, se encontraron algunas limitaciones, como la disponibilidad limitada de datos históricos sobre la calidad de servicios públicos en la municipalidad. A pesar de estas limitaciones, se logró recopilar información relevante y representativa que permitió realizar un análisis detallado de la situación. Como conclusión, se destaca la importancia de implementar acciones concretas para mejorar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, enfocándose en aspectos como la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del usuario, con miras a fortalecer la relación entre la gestión municipal y la comunidad.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, la calidad de los servicios públicos es un tema de gran relevancia a nivel internacional, ya que tiene un impacto directo en el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos. En muchos países, se han identificado problemas recurrentes en la prestación de servicios públicos, como la falta de eficiencia, la baja calidad, la desigualdad en el acceso y la insatisfacción de los usuarios. La calidad de los servicios públicos a nivel internacional presenta desafíos significativos que afectan la satisfacción de los ciudadanos y el funcionamiento eficiente de las instituciones gubernamentales. Según el Banco Mundial, la falta de transparencia, la corrupción y la ineficiencia administrativa son problemas comunes que impactan la calidad de los servicios públicos en muchos países (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2022).

Asimismo, Lovich y Cajamarca (2014) plantean que abordar los desafíos de implementación de servicios públicos de calidad en América Latina requiere un enfoque integral que considere las condiciones económicas, sociales y políticas de la región. Por lo tanto, es necesario diseñar estrategias efectivas que se centren en aspectos como el desarrollo de infraestructura y servicios públicos; la calidad de los servicios públicos, como la atención a la primera infancia, es fundamental para el desarrollo humano. La reforma fiscal ambiental; ya que los servicios públicos como la energía eléctrica y el transporte urbano de pasajeros son fundamentales para el desarrollo sostenible, por lo que es necesario abordar los desafíos distributivos y de competitividad, así como los problemas de economía política e institucional, para implementar reformas fiscales que promuevan objetivos ambientales. Y finalmente, la reactivación de espacios públicos; que han jugado un papel fundamental en la reactivación de las ciudades durante la pandemia.

Por otra parte, en nuestro país según Balbuena (2022) establece que los principales desafíos en la calidad de los servicios públicos en los municipios de Perú incluyen los impactos de la pandemia, la falta de coordinación intersectorial, la discordancia entre percepción de usuarios y funcionarios, la preferencia por canales presenciales y los costos asociados al tiempo y traslados, lo que evidencia la necesidad de implementar mejoras integrales en la gestión y prestación de los servicios públicos a nivel municipal. Del mismo modo, Lingán et al. (2024) señalan que la calidad de los servicios públicos en los municipios de Perú es influenciada por una variedad de factores, incluyendo la implementación efectiva del presupuesto participativo, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, la satisfacción ciudadana, el impacto de la pandemia y los factores críticos en la percepción de la calidad.

En el ámbito local, en la Municipalidad Distrital de Obas, se evidencia una problemática multidimensional en la calidad de los servicios públicos. En primer lugar, la gestión de residuos sólidos enfrenta desafíos significativos, como la falta de infraestructura adecuada para la recolección y disposición final de residuos, lo que contribuye a la contaminación ambiental y la proliferación de enfermedades. Además, el mantenimiento de vías y espacios públicos presenta deficiencias, con calles en mal estado y áreas verdes descuidadas, afectando la movilidad y el bienestar de los ciudadanos. En cuanto a seguridad ciudadana, se observa un aumento en la incidencia de delitos y la percepción de inseguridad, lo que genera preocupación entre los residentes y limita su calidad de vida. Por otro lado, la promoción de la cultura y el deporte enfrenta limitaciones en términos de acceso a espacios adecuados y programas de actividades, lo que afecta el desarrollo integral de la comunidad. En materia de salud y saneamiento básico, se registran problemas como la falta de acceso a servicios de salud de calidad y la insuficiente cobertura de sistemas de agua potable y saneamiento, lo que pone en riesgo la salud pública y el bienestar de la población.

Por otra parte, un aspecto fundamental que juega un papel crucial en la capacidad de la Municipalidad Distrital de Obas para abordar estos desafíos es la asignación presupuestal por parte del Ministerio de Economía y

Finanzas, aunque el manejo presupuestal corresponde a los procesos internos de la municipalidad, la asignación de recursos sigue siendo fundamental para abordar estos desafíos. Una asignación presupuestal adecuada proporcionaría a la municipalidad los recursos necesarios para planificar y ejecutar programas y proyectos que satisfagan las necesidades prioritarias de los ciudadanos en las áreas mencionadas. Sin embargo, la eficacia de dicha asignación presupuestal depende en gran medida de la capacidad de la administración local para gestionar y ejecutar estos recursos de manera eficiente y transparente, asegurando que se utilicen de manera efectiva para mejorar la calidad de vida de la población.

En base a lo señalado anteriormente, al realizar el análisis de la escala de valoración se menciona que la municipalidad brinda calidad de servicios públicos de manera regular y que solo en la actividad deportivo y cultura está llegando cumplir con la satisfacción de los pobladores, en ese sentido el objetivo principal de este estudio es mejorar la atención a la población por parte del alcalde y los servidores públicos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?
- ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en el mantenimiento de vías y espacios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?
- ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?

- ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la promoción de la cultura y el deporte en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?
- ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la salud y saneamiento básico en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la calidad de servicios públicos en la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024
- Analizar la calidad de servicios públicos en el mantenimiento de vías y espacios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.
- Analizar la calidad de servicios públicos en la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.
- Analizar la calidad de servicios públicos en la promoción de la cultura y el deporte en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.
- Analizar la calidad de servicios públicos en la salud y saneamiento básico en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación se fundamenta en el análisis detallado de diversos enfoques teóricos sobre la calidad de servicio públicos, adaptados a los distintos tipos de servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Obas, como gestión de residuos sólidos, mantenimiento de

vías y espacios públicos, seguridad ciudadana, promoción de la cultura y el deporte y la salud y saneamiento básico. Al integrar estos enfoques teóricos específicos a cada tipo de servicio, se buscó comprender en profundidad las expectativas y percepciones de los usuarios. Del mismo modo, los resultados de esta investigación no solo contribuyeron a enriquecer el cuerpo de conocimientos en gestión pública, sino que también proporcionaron recomendaciones concretas y personalizadas para mejorar la calidad de cada tipo de servicio, promoviendo así una gestión municipal más eficiente y orientada al bienestar de la comunidad.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La presente investigación tiene una relevancia crucial tanto para la gestión municipal como para los ciudadanos del distrito. El análisis detallado de la calidad de los servicios públicos permitió identificar áreas de oportunidad y fortaleza en la gestión municipal. Esto facilitó la toma de decisiones informadas por parte de las autoridades locales para optimizar recursos, mejorar procesos y establecer prioridades en la mejora de servicios públicos acorde a las necesidades reales de la población.

Por otra parte, la calidad de los servicios públicos tiene un impacto directo en la calidad de vida de los habitantes del Distrito de Obas. Un análisis exhaustivo de esta calidad permitió identificar áreas donde se requiere una mejora inmediata para garantizar el bienestar y la satisfacción de la comunidad.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó un diseño metodológico riguroso, caracterizado por un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Asimismo, se aplicó un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para este estudio y basado en las bases teóricas relevantes, con el fin de recopilar datos cuantitativos sobre la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos. Este instrumento de investigación constituye un aporte

significativo de la investigación, ya que permitió obtener información precisa y objetiva para analizar y evaluar la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Obas. Además, los resultados obtenidos no solo serán de utilidad para la gestión municipal y la toma de decisiones, sino que también servirán como antecedente de investigación para futuros estudios que aborden temáticas similares, contribuyendo así al avance del conocimiento en el campo de la gestión pública local.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las principales limitaciones de la presente investigación fue hacer la encuesta por un buen número de muestra que pudo ser aplicada en el Distrito de Obas durante la aplicación del instrumento de investigación. Sin embargo, esta limitante pudo ser superada mediante una comunicación efectiva a los ciudadanos, destacando la importancia del estudio para mejorar los servicios públicos locales, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada y asegurando que los datos recopilados son con fines académicos y de investigación. Esta estrategia de comunicación proactiva y transparente ayudó a fomentar la participación y el compromiso de la comunidad en el proceso de investigación.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El desarrollo del presente estudio fue viable gracias a la accesibilidad de fuentes bibliográficas especializadas sobre calidad de servicios públicos, lo que garantiza una fundamentación teórica sólida. Además, se contó con la autorización de la Municipalidad Distrital de Obas para llevar a cabo el estudio, lo que asegura el acceso a la información y la colaboración necesaria de las autoridades locales. En términos de recursos económicos, se dispone de financiamiento adecuado para solventar los gastos que demande el desarrollo de la investigación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Castillo et al. (2020) en su investigación titulada “Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano”, artículo publicado en la revista científica Ciencia Latina de México. El objetivo de la investigación fue caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. La metodología empleada fue de tipo básica, con un diseño no experimental y enfoque descriptivo. La población de estudio fueron ciudadanos del distrito de Morales, con una muestra de 157 participantes. Se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL como instrumento. La principal conclusión del estudio fue que existen brechas significativas entre las expectativas de los ciudadanos y su percepción de la calidad del servicio municipal, especialmente en aspectos como la confiabilidad y responsabilidad.

Ruíz y Delgado (2020) en su investigación titulada “Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín”, artículo publicado en la revista científica Ciencia Latina de México. El objetivo de la investigación fue conocer y proponer mejoras en la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en San Martín. El estudio utilizó un diseño descriptivo, con un alcance aplicado y un enfoque hipotético-deductivo. La población y muestra consistieron en 390 clientes de 194. Se empleó una ficha de recolección de datos como instrumento, y se siguió un código de ética en la investigación. La principal conclusión del estudio fue que la calidad del servicio público debe superar las expectativas de los usuarios, siendo eficiente en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Moreno (2021) en su tesis titulada “Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019”, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. El objetivo de la investigación fue evaluar la calidad del servicio municipal en la Municipalidad Distrital de Pacora en 2019 a través de un cuestionario con 22 preguntas basadas en la escala Likert. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo. La población estuvo compuesta por usuarios de la municipalidad, y la muestra se extrajo de un total de 733 atenciones. La técnica utilizada fue la encuesta con un cuestionario estructurado. La principal conclusión obtenida fue que la percepción de la calidad del servicio municipal fue positiva, destacando la confiabilidad y responsabilidad como aspectos bien valorados por los usuarios.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Jorge (2021) en su tesis titulada “Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021”, tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Huánuco. El objetivo de la investigación fue analizar la calidad del servicio público en el distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín. El marco metodológico incluye un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, un alcance descriptivo, la población del estudio es el Distrito de Nuevo Progreso, se utilizó una encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos. La investigadora concluyó que aproximadamente el 50% de los ciudadanos encuestados en el Distrito de Nuevo Progreso se sienten satisfechos o poco satisfechos con el nivel de calidad del servicio público, lo que indica un nivel intermedio de calidad en los servicios de agua potable, alcantarillado, limpieza pública y alumbrado público en la región de San Martín en el año 2021.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS**

De acuerdo con Parsons (1997) la calidad de servicios públicos se refiere a la medida en la que los servicios ofrecidos por una entidad gubernamental cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, garantizando eficiencia, eficacia, accesibilidad, transparencia y satisfacción en la prestación de dichos servicios. Es un concepto multidimensional que abarca aspectos como la prontitud en la atención, la adecuación a las demandas de la población, la equidad en la distribución de los servicios, la rendición de cuentas y la mejora continua en la prestación de los mismos.

### **2.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **2.2.2.1. GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

La gestión de residuos sólidos, según Rondón et al. (2016) es el conjunto de acciones planificadas y coordinadas que una entidad lleva a cabo para manejar de manera efectiva y sostenible los residuos generados en el espacio geográficos de su jurisdicción. Esto implica la implementación de estrategias, políticas y programas que abarcan desde la recolección, transporte, tratamiento, reciclaje y disposición final de los residuos sólidos, con el objetivo de proteger la salud pública, preservar el medio ambiente y promover una gestión eficiente de los recursos.

A partir de lo propuesto por los autores antes mencionados, se establece que la dimensión abarca el conjunto de acciones planificadas y coordinadas que involucran la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos generados por una comunidad o entidad, con el objetivo de minimizar impactos ambientales, promover la salud pública y garantizar un manejo adecuado de los residuos a lo largo de su ciclo de vida.

#### **2.2.2.2. FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE BASURA**

La frecuencia de recolección de basura es un indicador que mide la regularidad con la que se realiza la recolección de residuos sólidos en un área específica, lo cual impacta directamente en la limpieza y salubridad del entorno. Es crucial para evaluar la eficiencia y calidad del servicio de recolección de basura en un municipio (Tello et al., 2018).

#### **2.2.2.3. EFICIENCIA EN LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS**

Se refiere a la capacidad de un sistema o proceso para realizar de manera óptima la clasificación de los residuos sólidos en diferentes categorías, como orgánicos e inorgánicos, con el fin de maximizar la recuperación de materiales reciclables y minimizar la cantidad de desechos destinados a la disposición final. Es un indicador que evalúa la efectividad y el rendimiento del proceso de separación de residuos en términos de recursos utilizados y resultados obtenidos en la Municipalidad (Rodríguez et al., 2021).

#### **2.2.2.4. SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA**

Evalúa el grado de conformidad y aprobación de la población con respecto a la calidad, puntualidad, frecuencia y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos prestado por la institución. Este indicador es crucial para medir la percepción de los ciudadanos sobre la gestión de residuos y la calidad de los servicios públicos en su comunidad (Tello et al., 2018).

### **2.2.3. MANTENIMIENTO DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS**

En palabras de Rozas y Hantke – Domas (2013) esta dimensión abarca las acciones planificadas y ejecutadas por la institución pública para conservar, reparar y mejorar la infraestructura vial y los espacios públicos dentro del distrito. Esta dimensión abarca actividades como el mantenimiento preventivo y correctivo de calles, aceras, parques, plazas

y demás áreas de uso común, con el objetivo de garantizar la seguridad, accesibilidad y estética de dichos espacios para el beneficio y bienestar de los ciudadanos.

Desde otro ángulo, Castillo (2017) refiere que abarca las acciones y actividades realizadas por la institución para garantizar la conservación, limpieza y adecuado estado de las calles, carreteras, plazas, parques y demás áreas públicas dentro de su jurisdicción durante un determinado periodo de tiempo. Esta dimensión busca asegurar que los espacios públicos estén en óptimas condiciones para el uso y disfrute de los ciudadanos, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la comunidad y promoviendo un entorno urbano seguro, limpio y agradable.

#### **2.2.3.1. ESTADO Y CONSERVACIÓN DE LAS CALLES**

Son condiciones físicas y funcionales de las vías públicas dentro de un área específica, considerando aspectos como el pavimento, la señalización, la limpieza y la presencia de obstáculos que puedan afectar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Este indicador proporciona información clave sobre el mantenimiento y la calidad de las calles en un distrito, lo que influye directamente en la percepción de los servicios públicos y en la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la infraestructura vial local (Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC], 2015).

#### **2.2.3.2. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE REPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS**

Comprende el período de tiempo transcurrido desde que se recibe una solicitud de reparación de infraestructuras públicas en la institución hasta que se proporciona una respuesta o se inicia la acción correspondiente para abordar la solicitud. Este indicador es crucial para evaluar la eficiencia y la prontitud con la que la municipalidad atiende las necesidades de mantenimiento y reparación de las infraestructuras públicas, lo que a su vez impacta en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos

del distrito (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional [USAID], 2015).

### **2.2.3.3. PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS**

Castillo (2017) señala que este indicador se refiere a la evaluación subjetiva que los habitantes del distrito hacen acerca del estado de limpieza, conservación y cuidado de las áreas públicas dentro de su comunidad. Esta percepción se basa en la opinión y experiencia de los ciudadanos en relación con la calidad de los servicios de limpieza y mantenimiento proporcionados por la Municipalidad, y puede influir en la satisfacción general de la población con respecto a la gestión municipal y la calidad de vida en el distrito.

### **2.2.4. SEGURIDAD CIUDADANA**

González (2017) enfatiza que la dimensión de seguridad ciudadana se refiere a la garantía y protección de los derechos, bienes y la integridad física de los habitantes de un territorio determinado, así como a la prevención y control de situaciones que puedan poner en riesgo la tranquilidad y el orden público en la comunidad.

En esa misma línea, Fernández (2002) postula que la seguridad ciudadana se refiere a la garantía y protección de la integridad física, emocional y patrimonial de los habitantes de un territorio, así como al mantenimiento del orden público y la prevención de situaciones que puedan poner en riesgo la tranquilidad y el bienestar de la comunidad en general.

#### **2.2.4.1. PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL DISTRITO**

La percepción de seguridad en el distrito se refiere a la evaluación subjetiva que tienen los residentes y usuarios de los servicios públicos sobre su nivel de seguridad en el entorno urbano.

Este indicador considera las opiniones, creencias y sensaciones de la comunidad respecto a la protección de su integridad física, la prevención del delito, la presencia policial, la iluminación de espacios públicos, la existencia de medidas de seguridad efectivas y la confianza en las autoridades locales para garantizar un ambiente seguro y tranquilo en el distrito (Parsons, 1997).

#### **2.2.4.2. NIVEL DE CONFIANZA EN LAS FUERZAS DE SEGURIDAD LOCALES**

Se refiere a la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la efectividad, integridad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público a nivel local en un determinado territorio. Este indicador evalúa la confianza de la población en la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia, así como en su comportamiento ético y en el respeto a los derechos humanos durante el ejercicio de sus funciones en la comunidad (Carrión, 2002).

#### **2.2.4.3. EXPERIENCIA PERSONAL DE LOS CIUDADANOS CON LA DELINCUENCIA**

Abarca las vivencias individuales de los habitantes de un determinado distrito en relación con situaciones delictivas que han experimentado directa o indirectamente. Este indicador evalúa la percepción de seguridad de los ciudadanos, sus experiencias con actos delictivos, su sensación de vulnerabilidad y su nivel de exposición a la delincuencia (Carrión, 2002).

#### **2.2.5. PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL DEPORTE**

Desde la posición de Gómez y Silva (2008) la promoción de la cultura y el deporte son las acciones y políticas implementadas por la entidad para fomentar la participación ciudadana en actividades culturales y deportivas, con el objetivo de enriquecer la identidad cultural

local, promover el bienestar de la comunidad y fortalecer el tejido social a través de la práctica deportiva y el acceso a expresiones artísticas y culturales. Asimismo, Kishimoto y Petitjean (2017) postulan que esta dimensión se refiere a las acciones y políticas implementadas por la entidad para fomentar y apoyar actividades culturales, artísticas y deportivas en la comunidad, con el objetivo de enriquecer la identidad cultural local, promover el bienestar de los ciudadanos y fortalecer la cohesión social a través de la participación en eventos y programas relacionados con la cultura y el deporte.

#### **2.2.5.1. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS**

La participación en actividades culturales y deportivas se refiere a la involucración activa de los ciudadanos en eventos, programas y prácticas relacionadas con expresiones artísticas, tradiciones culturales, así como en actividades físicas y deportivas. Este indicador refleja el grado de interés, compromiso y asistencia de la comunidad en actividades que promueven el bienestar emocional, la integración social, el desarrollo personal y la salud física, contribuyendo así al enriquecimiento de la vida comunitaria y al fomento de un estilo de vida activo y saludable (Fernández, 2002).

#### **2.2.5.2. ACCESO A INSTALACIONES DEPORTIVAS Y CULTURALES**

Se refiere a la facilidad y disponibilidad con la que los ciudadanos del distrito pueden utilizar y disfrutar de las instalaciones destinadas a actividades deportivas y culturales. Evaluar este indicador permite medir la inclusión, equidad y diversidad en el acceso a espacios que promueven el bienestar físico, emocional y social de la comunidad, contribuyendo así a la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad (USAID, 2015).



### **2.2.5.3. VALORACIÓN DE LA OFERTA CULTURAL Y DEPORTIVA POR PARTE DE LA COMUNIDAD**

Es la percepción y evaluación que los residentes del distrito tienen sobre las actividades culturales y deportivas proporcionadas por la municipalidad. Este indicador busca medir el grado de satisfacción, interés y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas promovidas por la entidad gubernamental, con el fin de evaluar el impacto y la relevancia de dichas actividades en la vida social y el bienestar de los ciudadanos (Rozas y Hantke – Domas, 2013).

### **2.2.6. SALUD Y SANEAMIENTO BÁSICO**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) esta dimensión abarca la evaluación integral de las condiciones sanitarias y de higiene en la comunidad, así como a la disponibilidad y accesibilidad de servicios públicos relacionados con el tratamiento de aguas residuales y otras medidas preventivas para garantizar la salud y bienestar de la población local.

Igualmente, Parsons (1997) manifiesta que esta dimensión se refiere al conjunto de acciones, políticas y servicios implementados por la entidad, orientados a promover y garantizar el bienestar físico, mental y social de la población a través de la provisión de servicios de salud accesibles, de calidad y equitativos, así como de medidas y programas destinados a asegurar condiciones sanitarias adecuadas en el distrito, incluyendo el acceso a agua potable, saneamiento básico, higiene pública y prevención de enfermedades.

#### **2.2.6.1. ACCESO A SERVICIOS DE SALUD BÁSICOS**

Se refiere a la medida que evalúa la disponibilidad y la facilidad con la que los habitantes del distrito pueden acceder a servicios de salud fundamentales, como atención médica primaria, medicamentos esenciales, vacunación, servicios de emergencia y

otros recursos necesarios para mantener y mejorar la salud de la población local (Gómez y Silva, 2008).

#### **2.2.6.2. CALIDAD DE AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO**

Comprende la evaluación exhaustiva de la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano, así como a la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos, con el objetivo de garantizar la salud y bienestar de la población local (OMS, 2019).

#### **2.2.6.3. PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD LOCALES**

La percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios de salud locales se refiere a la evaluación subjetiva que los habitantes de un distrito realizan acerca de la atención médica, la infraestructura sanitaria, la disponibilidad de medicamentos, la calidez en el trato del personal de salud y la eficacia de los servicios ofrecidos en su comunidad. Este indicador refleja la opinión, satisfacción y confianza de la población en la prestación de servicios de salud a nivel local, lo cual puede influir en la percepción general de la calidad de vida y el bienestar de la comunidad (Fernández, 2002).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Accesibilidad:** Es facilidad y la posibilidad que tienen los ciudadanos del distrito para utilizar y beneficiarse de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad, garantizando que estos sean accesibles física, económica y culturalmente para todos los habitantes, sin discriminación ni barreras que limiten su utilización. (Gómez y Silva, 2008)

**Calidad:** Se refiere a la excelencia, adecuación y cumplimiento de los estándares establecidos en la prestación de un servicio o producto, que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizando eficacia, eficiencia, fiabilidad y mejora continua en su entrega (Fernández, 2002).

**Ciudadano:** Un ciudadano es un individuo que forma parte de una comunidad o sociedad, con derechos y deberes civiles y políticos, y que participa activamente en la vida pública y en la toma de decisiones que afectan a su entorno (Castillo, 2017).

**Eficiencia:** Capacidad de la entidad para utilizar de manera óptima los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, con el fin de lograr los objetivos y brindar servicios públicos de calidad de manera efectiva, minimizando los costos y maximizando los resultados para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera oportuna y adecuada (Kishimoto y Petitjean, 2017).

**Equidad:** Se refiere a garantizar un acceso justo y sin discriminación a dichos servicios, asegurando que todas las personas tengan la posibilidad de disfrutar de ellos en condiciones de igualdad, considerando las necesidades y circunstancias particulares de cada individuo (González, 2017).

**Expectativas:** Las expectativas se refieren a las previsiones, deseos y requerimientos que los usuarios o beneficiarios de un servicio público tienen en cuanto a los estándares de calidad, el cumplimiento de sus necesidades y la satisfacción de sus demandas, basadas en sus experiencias previas, percepciones y comparaciones con lo esperado o deseado (Fernández, 2002).

**Necesidades:** Son las demandas, requerimientos o carencias específicas de la comunidad que deben ser satisfechas o atendidas por parte de la entidad gubernamental. Estas necesidades pueden abarcar aspectos como infraestructura, servicios básicos, seguridad, salud, educación, cultura, entre otros, y son fundamentales para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos (Rozas y Hantke – Domas, 2013).

**Prestaciones:** Las prestaciones se refieren a los servicios y beneficios específicos que la municipalidad ofrece a los ciudadanos, como el suministro de agua potable, la recolección de residuos, el mantenimiento de calles, entre otros, con el fin de satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de la comunidad local (OMS, 2019).

**Satisfacción:** Es la percepción positiva, el grado de conformidad o el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos en relación con los servicios públicos ofrecidos por la entidad gubernamental. La satisfacción refleja la medida en que las necesidades y deseos de la comunidad son cubiertos de manera efectiva, eficiente y oportuna, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida y la percepción de bienestar de los habitantes (Rozas y Hantke – Domas, 2013).

**Transparencia:** Es la obligación de las autoridades y entidades gubernamentales de brindar información clara, accesible y veraz sobre la gestión, procesos y decisiones relacionadas con la prestación de servicios a la ciudadanía, promoviendo la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones (González, 2017).

## **2.4. VARIABLE**

Calidad de servicios públicos

### **Dimensiones:**

- Gestión de residuos sólidos
- Mantenimiento de vías y espacios públicos
- Seguridad ciudadana
- Promoción de la cultura y el deporte
- Salud y saneamiento básico

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
Calidad de servicios públicos	La calidad de los servicios públicos se refiere a la medida en que las prestaciones ofrecidas por entidades gubernamentales cumplen con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, garantizando la eficacia, eficiencia, accesibilidad, transparencia y equidad en la provisión de servicios. Esta variable abarca aspectos como la satisfacción de los usuarios, la adecuación de los servicios a las demandas de la población, la mejora continua de los procesos, la disponibilidad de información clara y oportuna, así como la igualdad de acceso a los servicios para todos los ciudadanos. (Parsons, 1997).	Gestión de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de recolección de basura.</li> <li>• Eficiencia en la separación de residuos.</li> <li>• Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de basura.</li> </ul>	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Mantenimiento de vías y espacios públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de conservación de calles.</li> <li>• Tiempo de respuesta a solicitudes de reparación de infraestructuras públicas.</li> <li>• Percepción de los ciudadanos sobre la limpieza y mantenimiento de espacios públicos.</li> </ul>	
		Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de seguridad en el distrito.</li> <li>• Nivel de confianza en las fuerzas de seguridad locales.</li> <li>• Experiencia personal de los ciudadanos con la delincuencia.</li> </ul>	
		Promoción de la cultura y el deporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en actividades culturales y deportivas.</li> <li>• Acceso a instalaciones deportivas y culturales.</li> <li>• Valoración de la oferta cultural y deportiva por parte de la comunidad.</li> </ul>	
		Salud y saneamiento básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios de salud básicos.</li> <li>• Calidad de agua potable y servicios de saneamiento.</li> <li>• Percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios de salud locales.</li> </ul>	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con Vara (2015) la investigación aplicada se caracteriza por centrarse en la practicidad, aplicar inmediatamente los resultados de la investigación para resolver problemas específicos de la realidad, especialmente en el ámbito empresarial, y buscar soluciones específicas y efectivas para situaciones específicas.

Desde esta posición, se estableció que la presente investigación fue de tipo aplicada debido a su enfoque práctico y directo en la identificación y resolución de problemas concretos en la prestación de servicios a los ciudadanos. Al analizar la calidad de los servicios públicos en un contexto específico y actual, se buscó generar recomendaciones y mejoras tangibles que puedan implementarse de manera inmediata para optimizar la eficiencia y satisfacción de los usuarios, contribuyendo así a la mejora continua de la gestión municipal y al bienestar de la comunidad.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Fuentes – Doria (2020) establece que el enfoque cuantitativo en la investigación se caracteriza por buscar explicar fenómenos a través de herramientas numéricas respaldadas en las ciencias matemáticas y la estadística, priorizando la teoría sobre los datos y siguiendo una estructura metodológica rígida.

En ese sentido, el presente estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo debido a que este enfoque permite medir y analizar de manera objetiva la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, a través de herramientas numéricas y estadísticas que facilitó la recopilación de datos cuantificables y la identificación de resultados precisos y verificables que

contribuyó a una evaluación rigurosa y fundamentada de la situación actual de los servicios públicos en dicho distrito.

### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

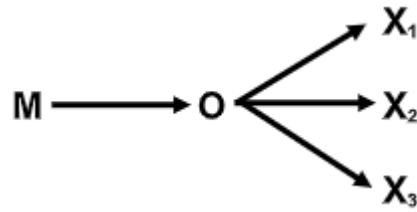
Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) proponen que, en el nivel descriptivo de la investigación, se busca especificar las propiedades y características de un fenómeno mediante la recolección y presentación de información detallada sobre sus diferentes aspectos o componentes.

En base lo propuesto por los autores, se determinó que el presente estudio fue de nivel descriptivo para especificar con detalle las propiedades y características de los servicios ofrecidos, identificar posibles áreas de mejora y proporcionar una visión clara y detallada de la situación actual. Al describir y caracterizar los diferentes aspectos de los servicios públicos en el distrito, se pudo obtener una comprensión profunda de su calidad y desempeño, lo que permitió identificar oportunidades de optimización y brindar información valiosa para la toma de decisiones tanto a nivel local como para posibles acciones de mejora en el futuro.

### **3.1.3. DISEÑO**

Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) postulan que un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo, se recopilan datos en un solo momento para describir con precisión las características, propiedades y perfiles de un fenómeno, grupo de casos o variables en un punto específico en el tiempo.

En relación a la posición de los autores antes mencionados, el presente estudio se llevó a cabo bajo un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo para recopilar datos en un solo momento y describir detalladamente las características y niveles de calidad de los servicios ofrecidos en ese periodo específico, sin intervenir en la manipulación de variables ni establecer relaciones causales.



**Dónde:**

**M** = Es la muestra

**O** = Observación relevante sobre calidad de servicios públicos  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

Vara (2015) enfatiza que la población de estudio en investigación se refiere al elemento completo o individuos que tienen características específicas y son sujetos de investigación en un estudio específico. Esta población representa la población de casos sobre la que deseamos analizar y sobre la que pretendemos generalizar los resultados obtenidos de la muestra seleccionada, siendo crucial definir con precisión la muestra para garantizar la representatividad y validez de los hallazgos.

En ese sentido, para el desarrollo de la presente investigación, la población de estudio estuvo constituida por la totalidad de habitantes mayores de 18 años que domicilian en el Distrito de Obas, cifra que asciende a 5,305 habitantes, de acuerdo al padrón electoral de las Elecciones Regionales y Municipales 2022 publicado en la actualidad en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos.

### **3.2.2. MUESTRA**

Vara (2015) enfatiza que el tamaño de la muestra se refiere al número de elementos o individuos de la población de estudio seleccionados para participar en el estudio. Determinar un tamaño de muestra adecuado es fundamental para obtener resultados



representativos y significativos, equilibrando la precisión de los datos con la viabilidad logística y los recursos disponibles para el estudio.

Considerando lo propuesto por el autor, se establece que para determinar el tamaño de muestra del presente estudio se aplicara la fórmula estadística para población finita de la siguiente manera:

$$\text{Donde: } n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95% (1.960)

p = Probabilidad de éxito = 50% (0.50)

q = Probabilidad de fracaso = 50% (0.50)

N = Tamaño de la población = 5303

e = error máximo permitido = 6% (0.06)

$$n = \frac{(1.960)^2 \cdot (0.50 \cdot 0.50) \cdot (5303)}{(0.06)^2 \cdot (5303 - 1) + (1.960)^2 \cdot (0.50 \cdot 0.50)}$$

$$n = 254$$

Por otra parte, Vara (2015) agrega que el muestreo intencional o por criterio es una técnica de selección de muestra en la investigación donde los elementos son escogidos deliberadamente según ciertos criterios específicos establecidos por el investigador, como la conveniencia, el conocimiento experto o la relevancia para los objetivos de estudio.

En ese sentido, para el presente estudio, el muestreo a aplicar fue el intencional o por criterio, se fue seleccionando a los habitantes del distrito hasta completar el tamaño de muestra requerido. Este tipo de muestreo garantiza la inclusión de individuos que puedan aportar información significativa y detallada sobre la calidad de los servicios

públicos, permitiendo una exploración más precisa y enfocada en aspectos críticos para el análisis propuesto en la tesis.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. TÉCNICA**

En el proceso de recojo de información en el presente estudio se empleó la técnica de encuesta debido a su eficacia para obtener información directa y estructurada de una muestra representativa de la población objetivo, permitiendo recopilar datos cuantitativos de manera sistemática y estandarizada.

#### **3.3.2. INSTRUMENTO**

Se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos debido a su capacidad para obtener información directa de los usuarios y empleados de la municipalidad, permitió recopilar opiniones, percepciones y valoraciones sobre los servicios públicos ofrecidos. El cuestionario facilitó la obtención de datos cuantitativos relevantes para evaluar la calidad de los servicios, identificó áreas de mejora y recopilar información detallada de manera estructurada y sistemática, contribuyendo así a una evaluación integral y objetiva de la situación.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

En el desarrollo de la presente investigación se utilizó técnicas de procesamiento y análisis de información que permitan organizar, resumir y presentar los datos recopilados de manera clara y comprensible. Entre las técnicas que se empleó se encuentran el análisis estadístico descriptivo para calcular medidas de tendencia central, dispersión y frecuencia, así como la elaboración de gráficos y tablas que facilitó la visualización de los resultados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADO

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1**

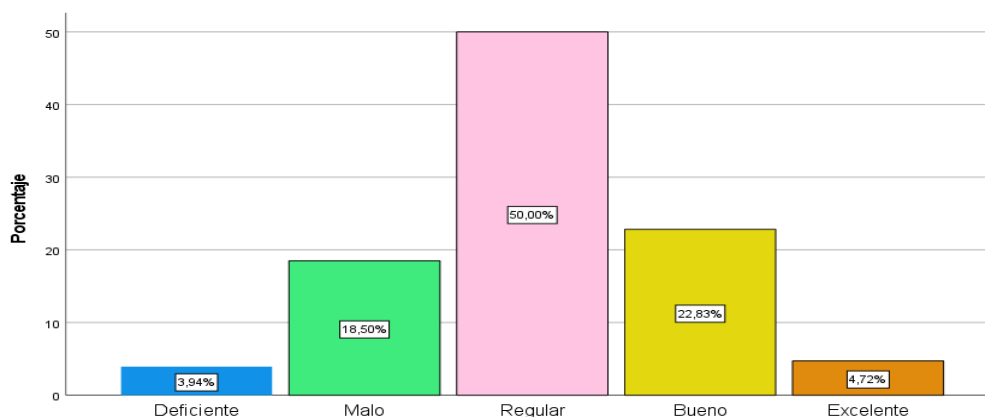
*¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza la recolección de basura en su comunidad?*

valoración	frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	3,9	3,9	3,9
Malo	47	18,5	18,5	22,4
Regular	127	50,0	50,0	72,4
Bueno	58	22,8	22,8	95,3
excelente	12	4,7	4,7	100,0
total	254	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario

**Figura 1**

*¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza la recolección de basura en su comunidad?*



*Nota.* Tabla 1

#### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 50% indica que con regularidad se realiza la recolección de basura en su comunidad; el 22,83% señaló que es bueno; el 18,50% señaló que es malo; el 4,72% indicó que es excelente; el 3,94% indicó que es deficiente. Este resultado refleja que la Municipalidad Distrital de Obas regularmente hace la recolección de basura.

**Tabla 2**

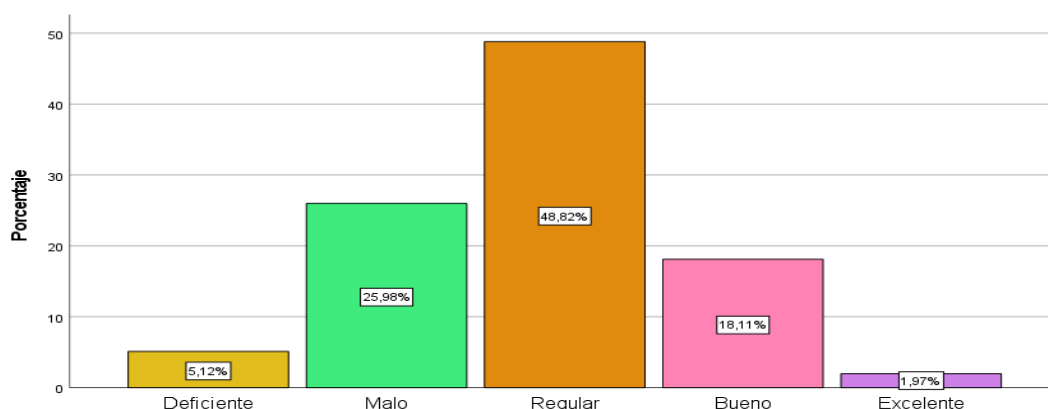
¿Cómo calificaría la efectividad del sistema de separación de basura en su distrito para maximizar la recuperación de materiales reciclables?

Valoración	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	13	5,1	5,1	5,1
Malo	66	26,0	26,0	31,1
Regular	124	48,8	48,8	79,9
Bueno	46	18,1	18,1	98,0
Excelente	5	2,0	2,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. cuestionario

**Figura 2**

¿Cómo calificaría la efectividad del sistema de separación de basura en su distrito para maximizar la recuperación de materiales reciclables?



Nota. Tabla 2

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 48,82% califica la efectividad de separación de basura es regular; 25,98% señala que es malo; 18,11% señaló que es bueno; el 5,12% señaló que es deficiente; el 1,97% señaló que es excelente. Esto nos muestra que la municipalidad de Obas tiene que mejorar en el sistema de separación de basura.

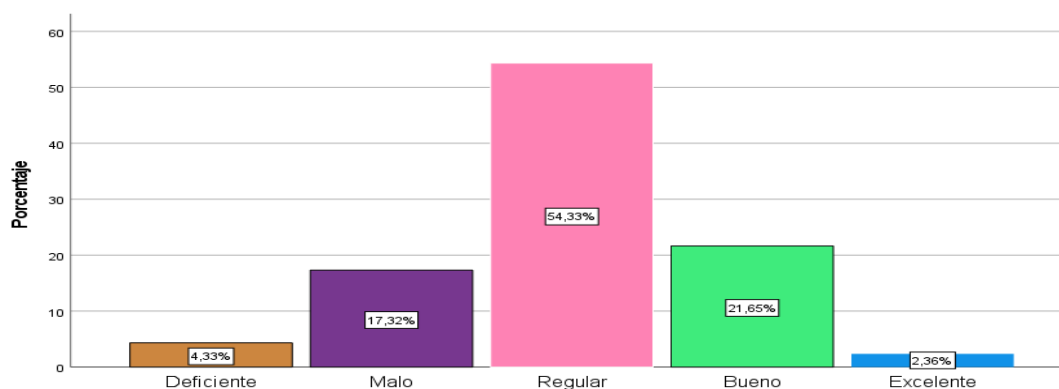
**Tabla 3**

¿En su experiencia, ¿cómo valoraría la puntualidad y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos en su comunidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	4,3	4,3	4,3
Malo	44	17,3	17,3	21,7
Regular	138	54,3	54,3	76,0
Bueno	55	21,7	21,7	97,6
Excelente	6	2,4	2,4	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 3** ¿En su experiencia, ¿cómo valoraría la puntualidad y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos en su comunidad?



Nota Tabla. 3

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 54,33% de la población valoran la puntualidad y eficacia del servicio de recojo de residuos sólidos que hace la Municipalidad Distrital de Obas es regular; el 21,65% afirman la puntualidad y eficacia de del servicio de recolección es bueno; el 17,32% refieren que es malo; el 4,33% señalan que es deficiente; 2,36% señalan que es excelente. Este resultado refleja que la mayor parte de las personas califican que la Municipalidad Distrital de Obas hace el recojo de basura regular en su comunidad.

**Tabla 4**

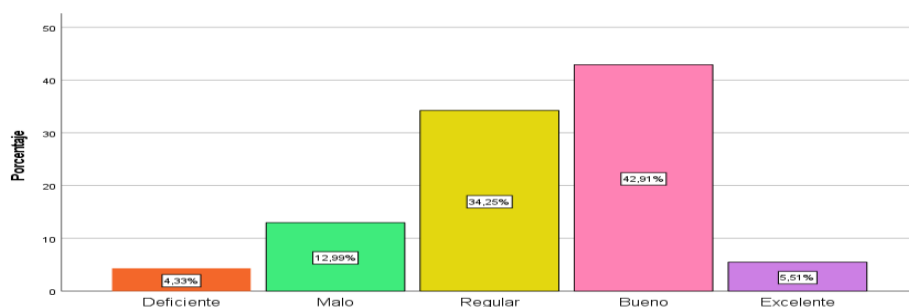
¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de recolección de basura prestado por la Municipalidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	4,3	4,3	4,3
Malo	33	13,0	13,0	17,3
Regular	87	34,3	34,3	51,6
Bueno	109	42,9	42,9	94,5
Excelente	14	5,5	5,5	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 4**

¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de recolección de basura prestado por la Municipalidad?



Nota. Tabla 4

### **Análisis e interpretación.**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 42,91% de la población que la calidad de recolección de basura prestado por la municipalidad es buena; el 34,25% opinan que es regular; el 12,99% opinan que es malo; el 5,51% opinan que es excelente; el 4,33% opinan que es deficiente. Este resultado refleja que la mayor parte de las personas opinan que la calidad de recolección de basura es buena, sin embargo, existen porcentajes considerables que opinan que la recolección de basura que hace la municipalidad no es de calidad.

**Tabla 5**

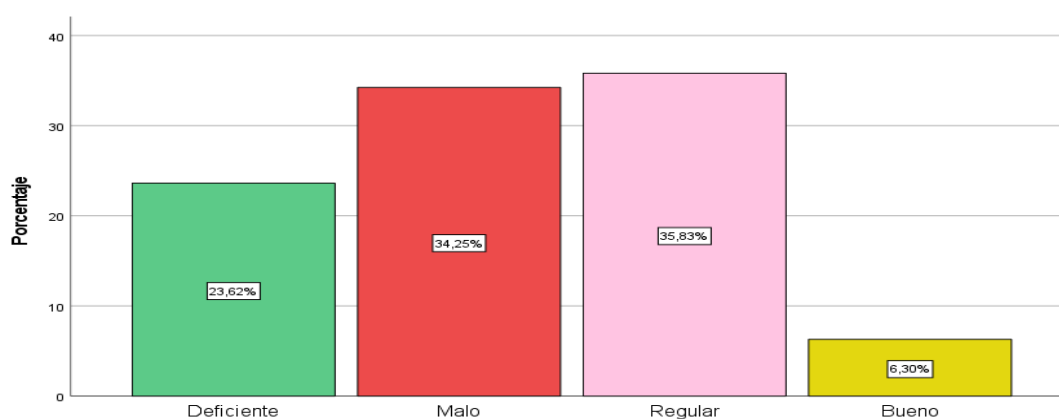
*¿Cómo calificaría el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	60	23,6	23,6	23,6
Malo	87	34,3	34,3	57,9
Regular	91	35,8	35,8	93,7
Bueno	16	6,3	6,3	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. cuestionario

**Figura 5**

*¿Cómo calificaría el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza?*



Nota. Tabla 5

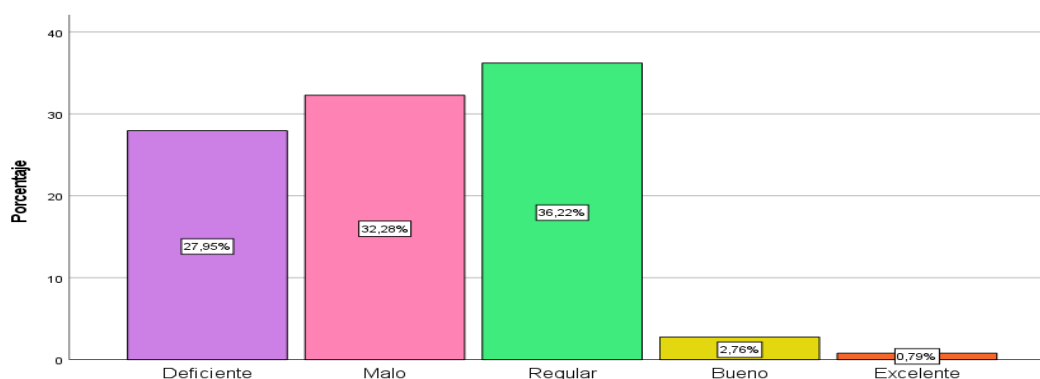
### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 35,83% califican que los estados de conservación de las calles se encuentran en el estado regular; el 34,25% califican malo; 23,62% califican deficiente; el 6,30% califica bueno. Este resultado refleja que la mayor parte de las personas califican que los estados de conservación de las calles se encuentran regularmente bien. sin embargo, existen porcentajes muy considerables que califican que se encuentran en mal estado y deficiente, esto afirma que la Municipalidad tiene que mejorar en la conservación de las calles.

**Tabla 6***En su opinión, ¿cómo evaluaría la transitabilidad y seguridad de las calles en su distrito?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	71	28,0	28,0	28,0
Malo	82	32,3	32,3	60,2
Regular	92	36,2	36,2	96,5
Bueno	7	2,8	2,8	99,2
Excelente	2	,8	,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 6***En su opinión, ¿cómo evaluaría la transitabilidad y seguridad de las calles en su distrito?*

Nota. Tabla 6

**Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 36,22% opinan que la transitabilidad y seguridad de las calles en su distrito se encuentran en estado regular; el 32,28% opinan malo; el 27,95% califican deficiente; el 2,76% califican bueno, 0,79% califican excelente. sin embargo, existen porcentajes muy altos que califican que la transitabilidad y seguridad en las calles de su distrito es malo y deficiente. Esto quiere decir que la Municipalidad Distrital de Obas tiene que mejorar en este aspecto.



**Tabla 7**

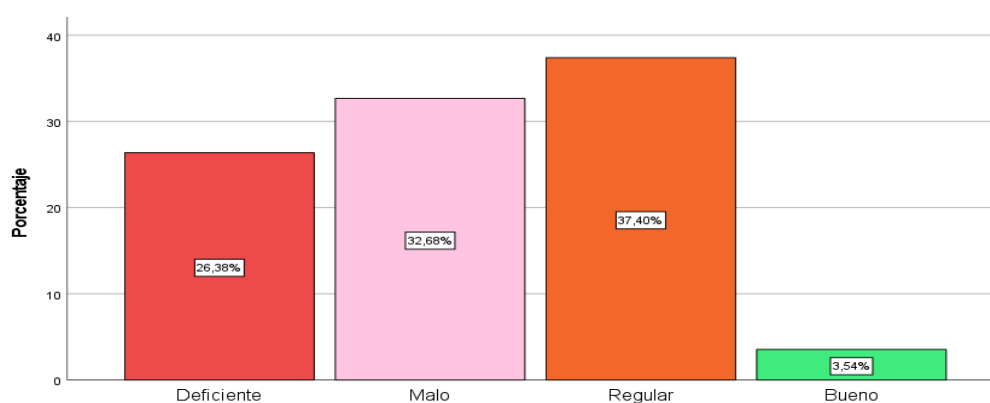
*¿Cómo calificaría la rapidez con la que la Municipalidad de Obas responde a las solicitudes de reparación de infraestructuras públicas?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	67	26,4	26,4	26,4
Malo	83	32,7	32,7	59,1
Regular	95	37,4	37,4	96,5
Bueno	9	3,5	3,5	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 7**

*¿Cómo calificaría la rapidez con la que la Municipalidad de Obas responde a las solicitudes de reparación de infraestructuras públicas?*



Nota. Tabla 7

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 37,40% califican que la Municipalidad Distrital de Obas responde a las solicitudes de reparación de infraestructuras de manera regular; el 32,68% califican malo; el 26,38% califican deficiente; el 3,54% califican bueno. De este modo se cuenta que los porcentajes demuestran que las poblaciones no están satisfechas con la rapidez que responden a sus solicitudes, esto quiere decir que la municipalidad Distrital de Obas tiene que mejorar en su capacidad de respuesta.

**Tabla 8**

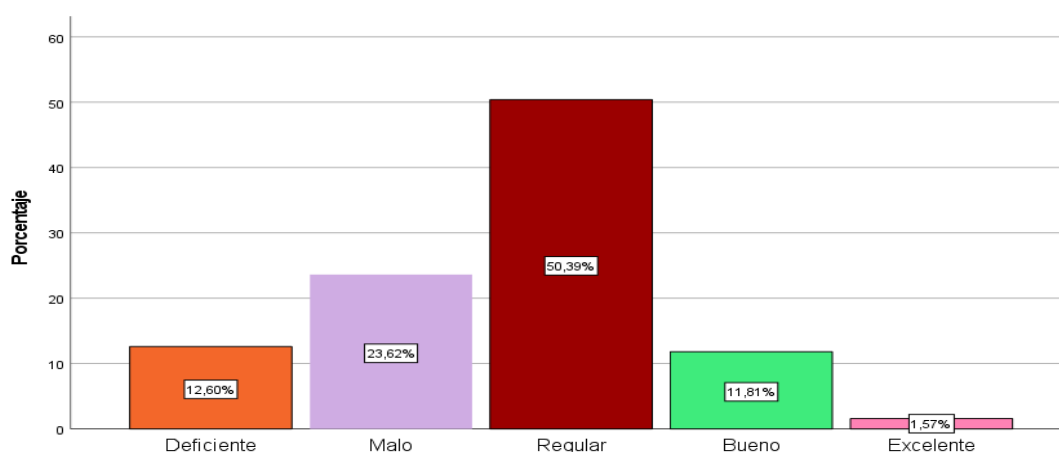
*¿Cómo evaluaría la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos en el distrito de Obas?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	32	12,6	12,6	12,6
Malo	60	23,6	23,6	36,2
Regular	128	50,4	50,4	86,6
Bueno	30	11,8	11,8	98,4
Excelente	4	1,6	1,6	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 8**

*¿Cómo evaluaría la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos en el distrito de Obas?*



Nota. Tabla 8

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 50,39% califican que la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos en el distrito de Obas es regular; el 23,62% malo; el 12,60% deficiente; el 11,81% bueno; y el 1,57% excelente. De tal manera podemos afirmar que la municipalidad de obas no cumple con el estándar de calidad adecuado en cuanto la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos adecuados.

**Tabla 9**

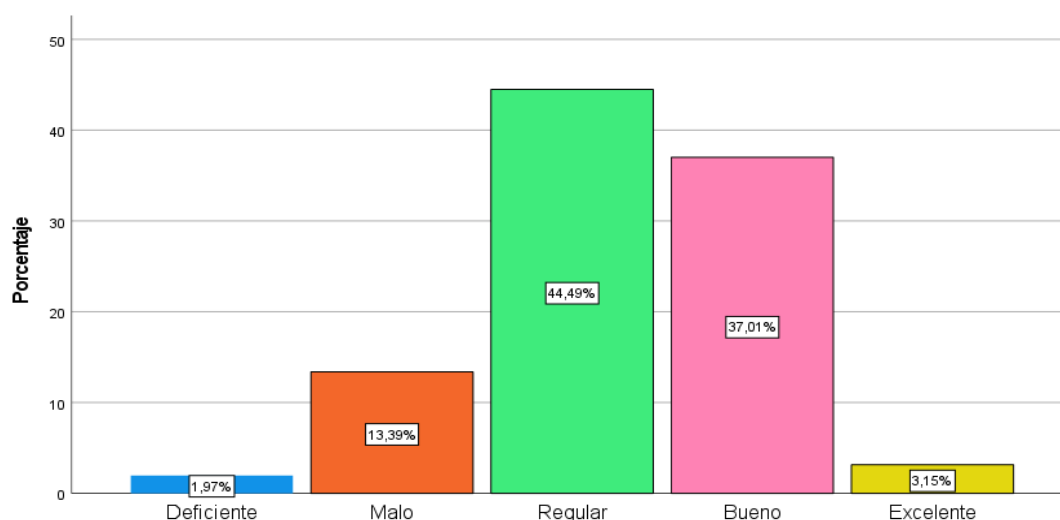
¿Cómo percibe usted la sensación de seguridad en el distrito de Obas en su vida diaria?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	2,0	2,0	2,0
Malo	34	13,4	13,4	15,4
Regular	113	44,5	44,5	59,8
Bueno	94	37,0	37,0	96,9
Excelente	8	3,1	3,1	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 9**

¿Cómo percibe usted la sensación de seguridad en el distrito de Obas en su vida diaria?



Nota. Tabla 9

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 44,49% perciben que la sensación de su seguridad es regular; el 37,01% bueno; 13,39% malo; el 3,15% excelente; y el 1,97% deficiente. De este modo los porcentajes demuestran que las personas se sienten seguro regularmente bueno.

**Tabla 10**

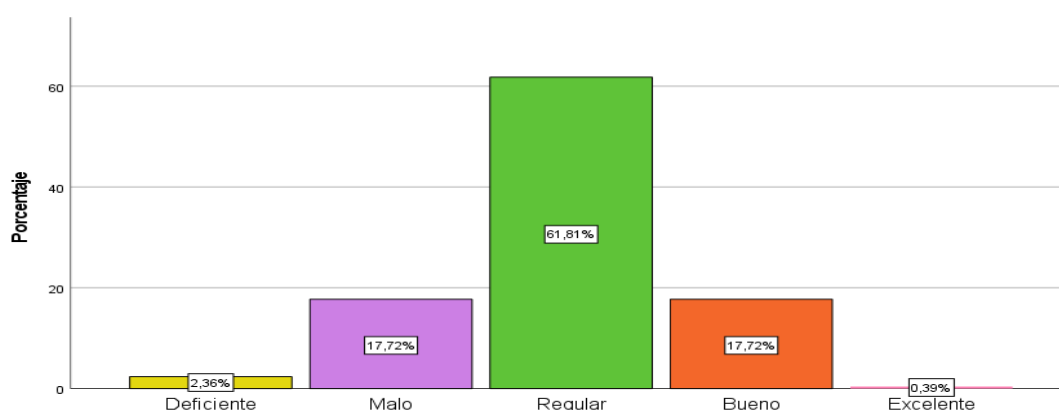
*¿Cómo calificaría su confianza en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en su distrito?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	2,4	2,4	2,4
Malo	45	17,7	17,7	20,1
Regular	157	61,8	61,8	81,9
Bueno	45	17,7	17,7	99,6
Excelente	1	,4	,4	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 10**

*¿Cómo calificaría su confianza en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en su distrito?*



Nota. Tabla 10

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 61,81% confían en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en el distrito; el 17,72% bueno; el 17,72% malo; el 2,36% califican estado deficiente; 0,39% con valoración excelente. De esta manera podemos observar que se obtuvo un resultado regular, esto quiere decir que las personas confían medianamente en la efectividad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad.

**Tabla 11**

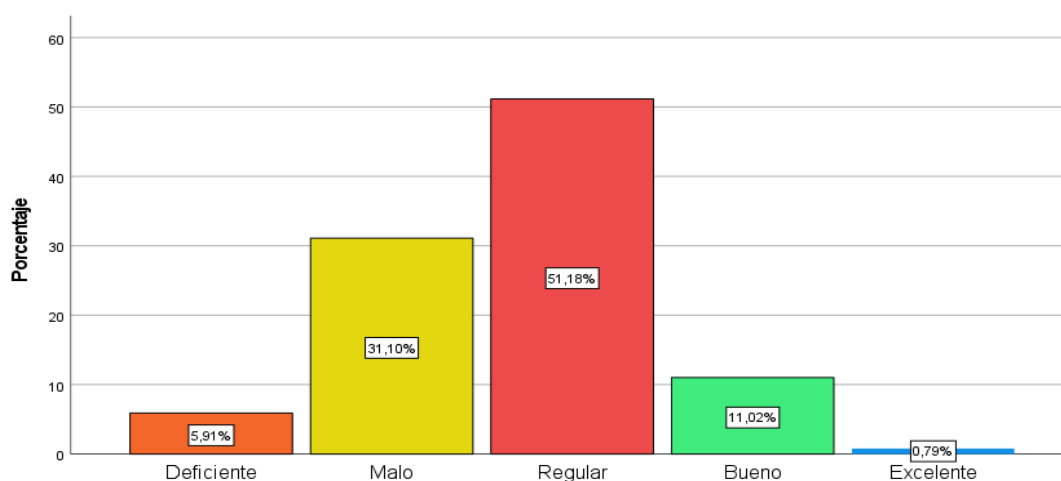
*¿En su opinión, ¿cómo evaluaría la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia en su comunidad?*

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	5,9	5,9	5,9
Malo	79	31,1	31,1	37,0
Regular	130	51,2	51,2	88,2
Bueno	28	11,0	11,0	99,2
Excelente	2	,8	,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 11**

*¿En su opinión, cómo evaluaría la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia en su comunidad?*



Nota. Tabla 11

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 51,18% confían en la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia; el 31,10% malo; el 11,02% bueno; 5,91% deficiente; el 0,79% excelente. De este modo los porcentajes demuestran que las personas confían regularmente, sin embargo, existen un porcentaje intermedio de personas que no confían.

**Tabla 12**

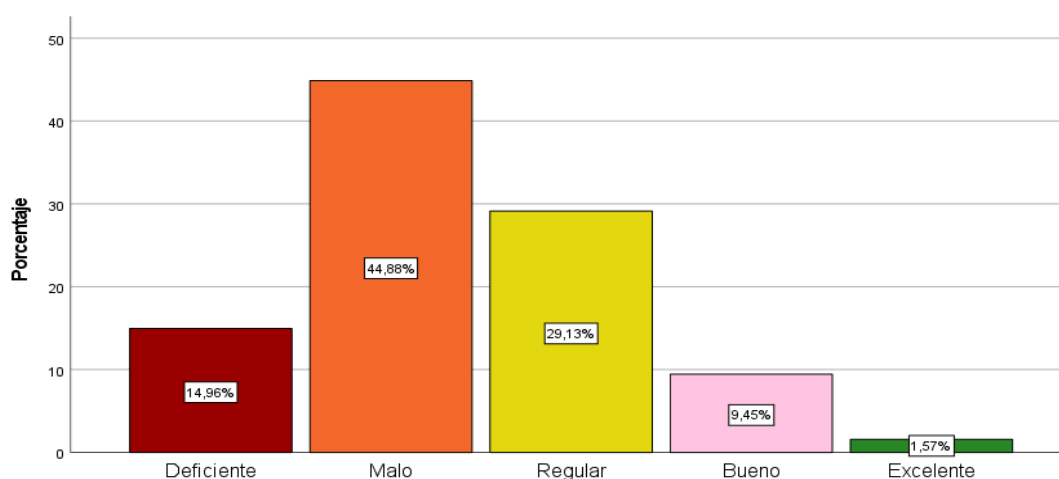
*¿En caso de haber experimentado situaciones delictivas, ¿cómo describiría su sensación de seguridad y vulnerabilidad en su entorno?*

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	38	15,0	15,0	15,0
Malo	114	44,9	44,9	59,8
Regular	74	29,1	29,1	89,0
Bueno	24	9,4	9,4	98,4
Excelente	4	1,6	1,6	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 12**

*¿En caso de haber experimentado situaciones delictivas, ¿cómo describiría su sensación de seguridad y vulnerabilidad en su entorno?*



Nota. Tabla 12

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 44,88% califican malo indicando que les falta seguridad o cámaras; el 29,13 % regular, 14,96% deficiente, 9,45% bueno, Y solo el 1,57% con valoración excelente. De este modo se demostró que no hay seguridad que abastece al Distrito de Obas y sus centros poblados.

**Tabla 13**

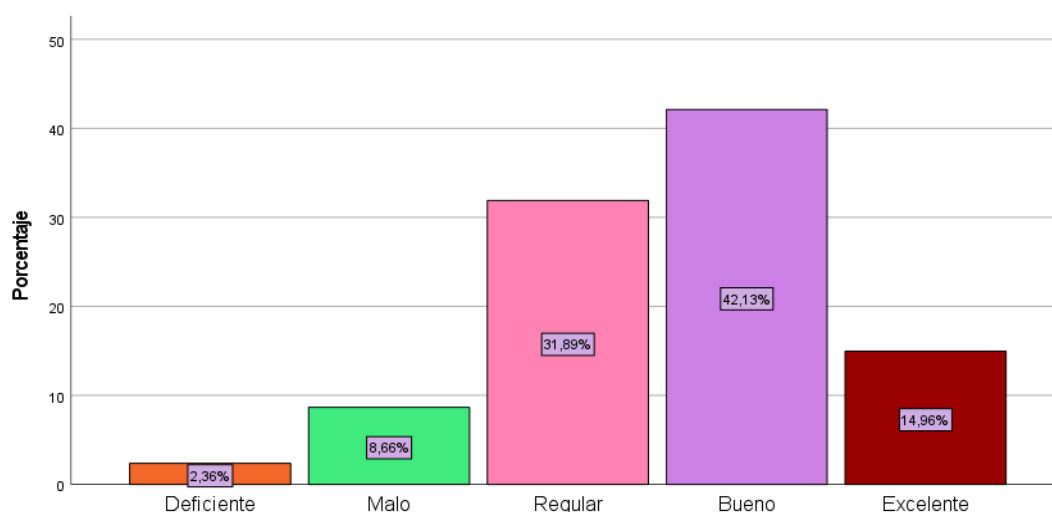
*¿Cómo evaluaría su nivel de participación en actividades culturales y deportivas organizadas por la Municipalidad de Obas?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	2,4	2,4	2,4
Malo	22	8,7	8,7	11,0
Regular	81	31,9	31,9	42,9
Bueno	107	42,1	42,1	85,0
Excelente	38	15,0	15,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario

**Figura 13**

*¿Cómo evaluaría su nivel de participación en actividades culturales y deportivas organizadas por la Municipalidad de Obas?*



*Nota.* Tabla 13

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 42,13% aprueban que las actividades deportivas y culturales si es buena; el 31,89% regular; 14,96% excelente; el 8, 66% malo; 2,36% deficiente. De este modo se logró demostrar que la mayor parte de la población están satisfecho con la organización que realizan la municipalidad.

**Tabla 14**

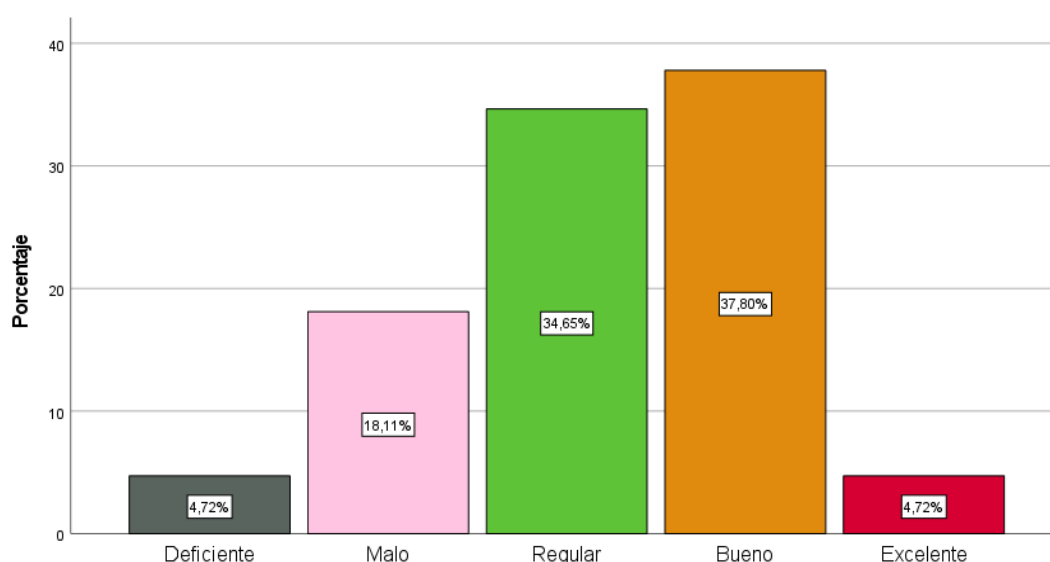
*¿Considera que el acceso a instalaciones deportivas y culturales en su distrito es inclusivo y equitativo?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	4,7	4,7	4,7
Malo	46	18,1	18,1	22,8
Regular	88	34,6	34,6	57,5
Bueno	96	37,8	37,8	95,3
Excelente	12	4,7	4,7	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 14**

*¿Considera que el acceso a instalaciones deportivas y culturales en su distrito es inclusivo y equitativo?*



Nota. Tabla 14

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 37,80% consideran que el acceso a instalaciones deportivas y culturales es inclusivo y equitativo; el 34,65% regular; el 18,11% consideran malo, 4,72% excelente, el 4,72% deficiente. De este modo se logró demostrar que la mayor parte de la población consideran que el acceso a instalaciones deportivas es bueno.



**Tabla 15**

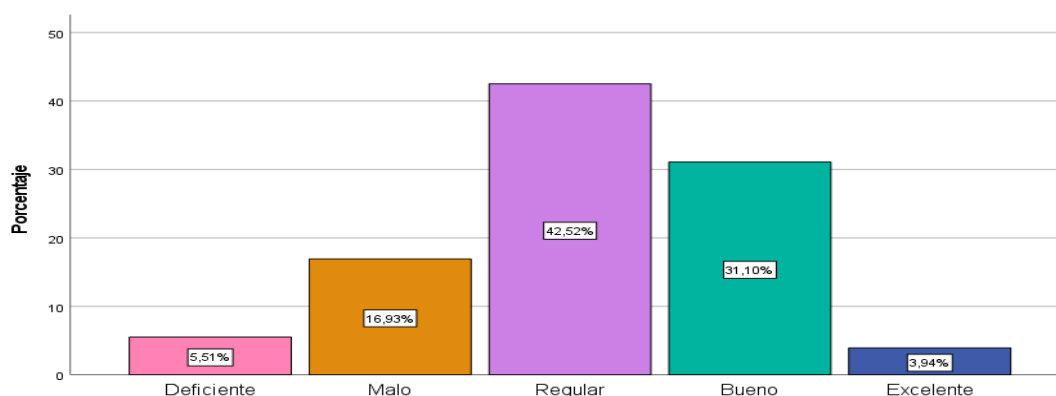
*En su experiencia, ¿cómo valoraría la diversidad y disponibilidad de espacios para actividades deportivas y culturales en su comunidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	5,5	5,5	5,5
Malo	43	16,9	16,9	22,4
Regular	108	42,5	42,5	65,0
Bueno	79	31,1	31,1	96,1
Excelente	10	3,9	3,9	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 15**

*En su experiencia, ¿cómo valoraría la diversidad y disponibilidad de espacios para actividades deportivas y culturales en su comunidad*



Nota. Tabla 15

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 42,52% valoran la diversidad y disponibilidad de espacios para actividades deportivas y culturales en su comunidad es regular; el 31,10% bueno; el 16,93% malo; el 5,51% deficiente; el 3,94% excelente. De este modo se logró demostrar que la mayor parte de la población valoran la diversidad y disponibilidad de los espacios públicos que tiene la municipalidad.

**Tabla 16**

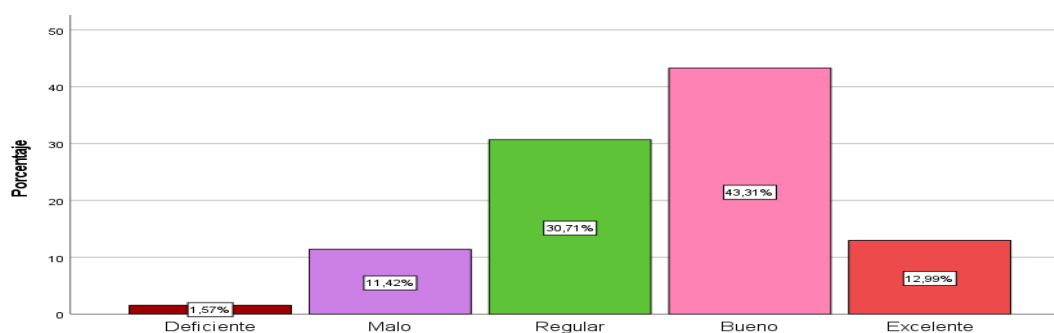
*En su percepción, ¿cómo evaluaría el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	1,6	1,6	1,6
Malo	29	11,4	11,4	13,0
Regular	78	30,7	30,7	43,7
Bueno	110	43,3	43,3	87,0
Excelente	33	13,0	13,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 16**

*En su percepción, ¿cómo evaluaría el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad?*



Nota. Tabla 16

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 43,31% aprueban el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad es buena, el 30,71% regular; 12,99% excelente; el 11,42% malo; el 1,57% deficiente. De este modo se logró demostrar que la mayor parte de la población aprueban el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad.

**Tabla 17**

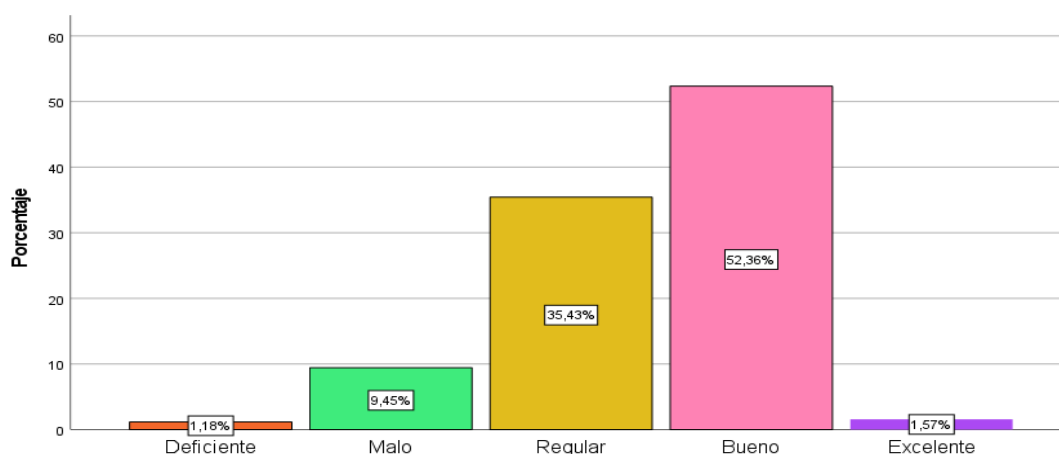
*En su experiencia, ¿Cómo valoraría la accesibilidad para la población a los servicios de salud básico en el distrito de Obas?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	1,2	1,2	1,2
Malo	24	9,4	9,4	10,6
Regular	90	35,4	35,4	46,1
Bueno	133	52,4	52,4	98,4
Excelente	4	1,6	1,6	100,0
total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 17**

*En su experiencia, ¿Cómo valoraría la accesibilidad para la población a los servicios de salud básico en el distrito de Obas*



Nota. Tabla 17

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 52,36% valoran la accesibilidad a los servicios de salud básico en el distrito; 35,43% regular; 9,45% malo; 1,57%excelente,1,18% deficiente. Este resultado se puede interpretar que la mayoría de los usuarios que asistieron al centro de salud del distrito de Obas han sido atendidos de manera pertinente a todos.

**Tabla 18**

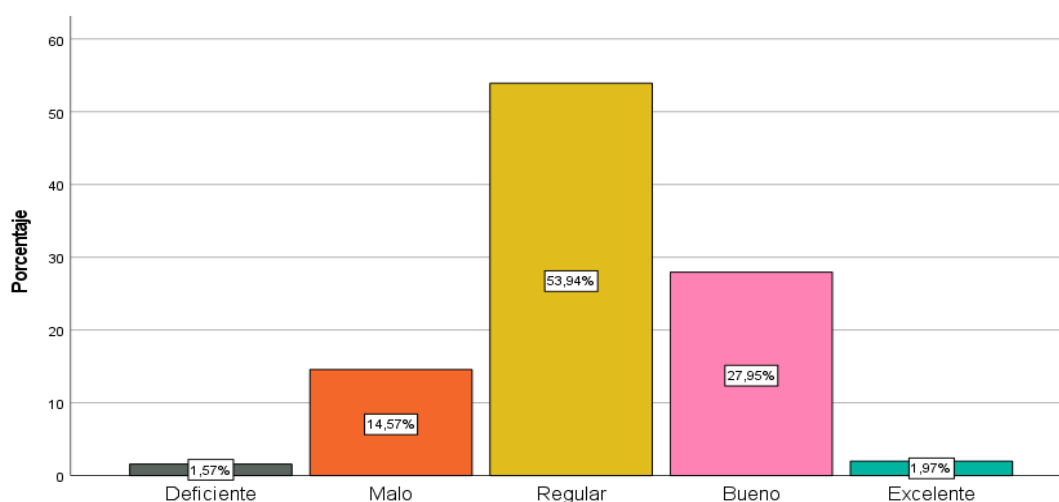
*¿Cómo calificaría la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano en su distrito?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	1,6	1,6	1,6
Malo	37	14,6	14,6	16,1
Regular	137	53,9	53,9	70,1
Bueno	71	28,0	28,0	98,0
Excelente	5	2,0	2,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 18**

*¿Cómo calificaría la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano en su distrito?*



Nota. Tabla 18

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 53,94% califican que la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano es regular; el 27,95% bueno; 14,57% malo; 1,97% excelente; el 1,57% deficiente. Este resultado se puede interpretar que la mayoría de los usuarios consumen regularmente agua purificada y es disponible para todos regularmente.

**Tabla 19**

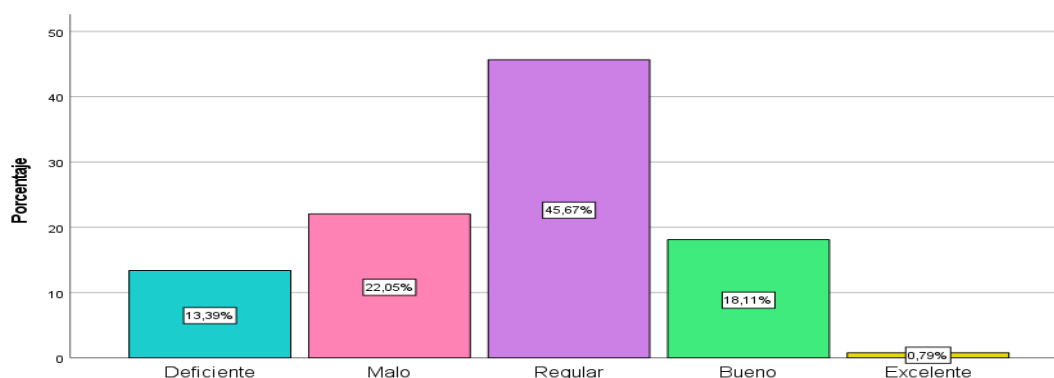
*En su percepción, ¿cómo evaluaría la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos en su comunidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	34	13,4	13,4	13,4
Malo	56	22,0	22,0	35,4
Regular	116	45,7	45,7	81,1
Bueno	46	18,1	18,1	99,2
Excelente	2	,8	,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 19**

*En su percepción, ¿cómo evaluaría la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos en su comunidad?*



Nota. Tabla 19

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 45,67% evalúan la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección; tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos en su comunidad como regular; el 22,05% malo; el 18,11% bueno; 13,39% deficiente; 0,79% excelente. La mayor parte de la población califican que los servicios de saneamiento esta entre lo regular y malo, esto quiere decir que la municipalidad tiene que atender a la población en mejorar en esta dimensión.

**Tabla 20**

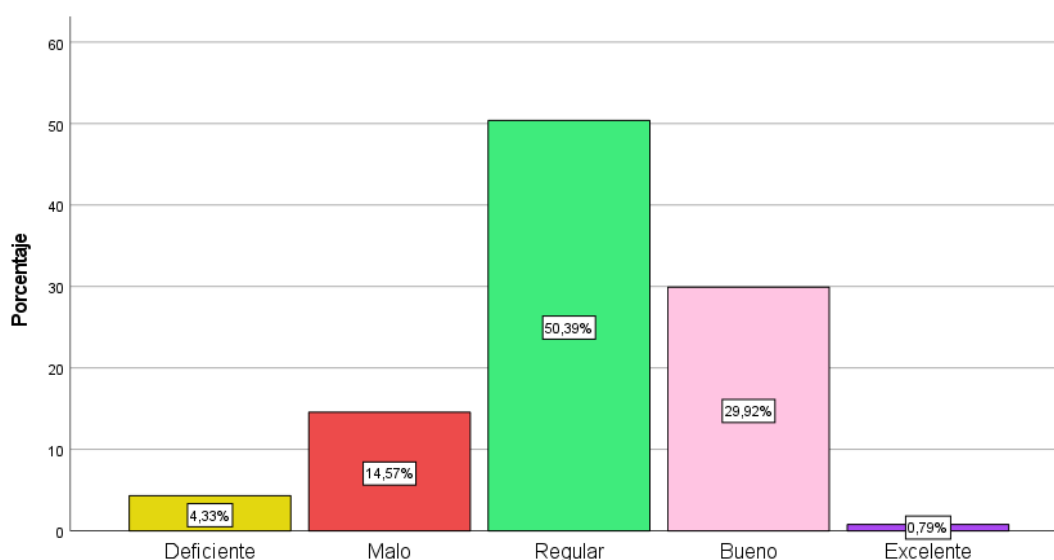
*¿Cómo calificaría la atención médica recibida en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	4,3	4,3	4,3
Malo	37	14,6	14,6	18,9
Regular	128	50,4	50,4	69,3
Bueno	76	29,9	29,9	99,2
Excelente	2	,8	,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 20**

*¿Cómo calificaría la atención médica recibida en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas?*



Nota. Tabla 20

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, 50,39% califican que la atención recibida en los servicios de locales es regular; 29,92% bueno; 14,57% malo; 4,33% deficiente; 0,79% excelente. La mayor parte de la población califican que la atención en los servicios de salud esta regularmente bueno.

**Tabla 21**

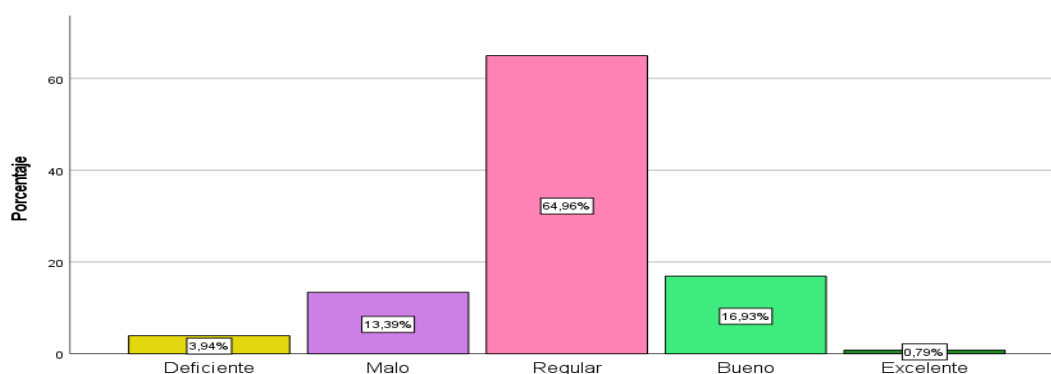
*En su opinión, ¿En qué medida considera que la infraestructura sanitaria en los servicios de salud locales de Obas es adecuada para brindar una atención de calidad a la población?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	3,9	3,9	3,9
Malo	34	13,4	13,4	17,3
Regular	165	65,0	65,0	82,3
Bueno	43	16,9	16,9	99,2
Excelente	2	,8	,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 21**

*En su opinión, ¿En qué medida considera que la infraestructura sanitaria en los servicios de salud locales de Obas es adecuada para brindar una atención de calidad a la población?*



Nota. Tabla 21

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 64,96% consideran que la infraestructura de los servicios de salud es adecuada para brindar una atención de calidad regular; 16,93% bueno; el 13,39% malo; 3,94% deficiente; y el 0,79% excelente. Esta grafica nos muestra que las infraestructuras de los servicios de salud se encuentran regularmente bueno.

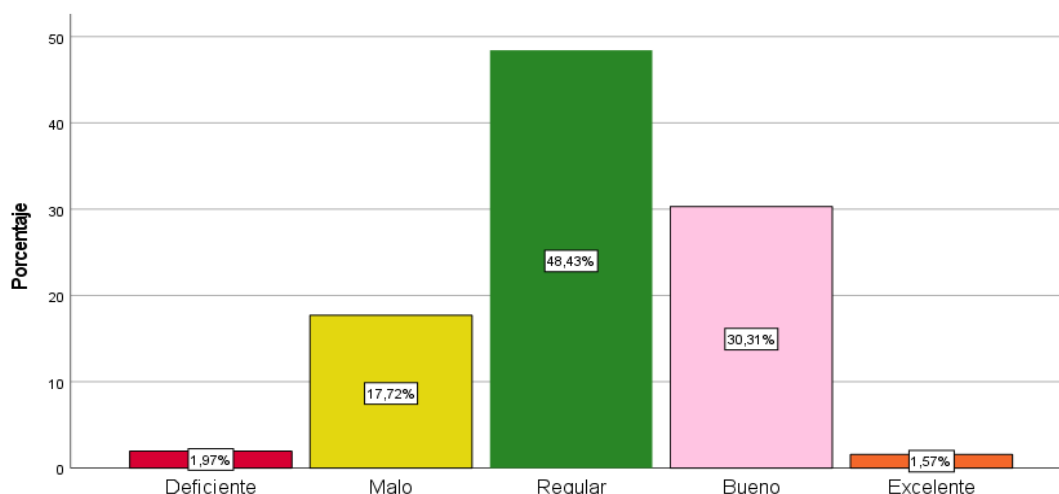
**Tabla 22**

*¿Cómo evaluaría la disponibilidad de medicamentos en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	2,0	2,0	2,0
Malo	45	17,7	17,7	19,7
Regular	123	48,4	48,4	68,1
Bueno	77	30,3	30,3	98,4
Excelente	4	1,6	1,6	100,0
Total	254	100,0	100,0	

*Nota.* Cuestionario

**Figura 22** *¿Cómo evaluaría la disponibilidad de medicamentos en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas?*



*Nota.* Tabla 22

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 48,43% evalúan que la disponibilidad de medicamentos en los servicios de salud locales es regular; 30,31% bueno; 17,72% malo; 1,97% deficiente; 1,57% excelente. Esto nos demuestra que la mayor parte de la población evalúan que la disponibilidad de medicamentos es regularmente buena.



**Tabla 23**

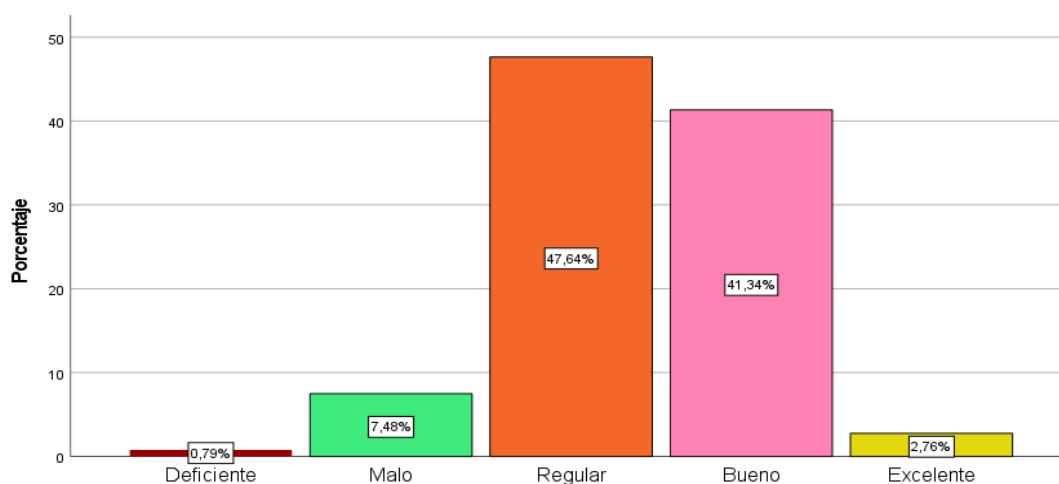
*En su experiencia, ¿En qué medida considera que los servicios de salud locales de Obas son eficaces en satisfacer las necesidades de salud de la comunidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	,8	,8	,8
Malo	19	7,5	7,5	8,3
Regular	121	47,6	47,6	55,9
Bueno	105	41,3	41,3	97,2
Excelente	7	2,8	2,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

Nota. Cuestionario

**Figura 23**

*En su experiencia, ¿En qué medida considera que los servicios de salud locales de Obas son eficaces en satisfacer las necesidades de salud de la comunidad?*



Nota. Tabla 23

### **Análisis e interpretación**

De los 254 encuestados de la población de la Municipalidad Distrital de Obas, el 47,64% consideran que los servicios de salud locales de obas satisfacen regularmente; el 41,34% bueno; 7,48% indican malo; 2,76% excelente; 0,79% deficiente. Esto nos demuestra que la mayor parte de la población consideran que los servicios de salud son eficaces en satisfacer regularmente bueno.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

##### **5.1.1. CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

- Al comparar los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Obas con el estudio de Castillo et al. (2020) sobre la calidad del servicio municipal en el distrito de Morales, se pueden identificar diferencias significativas en la percepción de los ciudadanos. En la investigación en la Municipalidad Distrital de Obas, se encontró que la calidad de los servicios públicos era considerada regular, lo que indica la necesidad de mejoras para aumentar la satisfacción de la población. Por otro lado, en el estudio de Castillo et al. (2020), se evidenciaron brechas significativas entre las expectativas de los ciudadanos y la calidad del servicio municipal, especialmente en aspectos como la confiabilidad y responsabilidad. En el caso de la Municipalidad Distrital de Obas, los resultados sugieren que existe un margen considerable para mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad. Por el contrario, en el estudio de Castillo et al. (2020), se destaca la importancia de cerrar la brecha entre las expectativas de los ciudadanos y la calidad percibida del servicio municipal para lograr una mayor satisfacción y confianza por parte de la población.

Estas disparidades en los resultados resaltan la importancia de realizar evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios públicos y de implementar medidas correctivas para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Ambos estudios proporcionan valiosas perspectivas sobre la gestión de servicios municipales y subrayan la relevancia de una mejora continua en

la prestación de servicios públicos para fortalecer la relación entre la municipalidad y la comunidad.

- Con el estudio de Ruíz y Delgado (2020) sobre la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín, se pueden identificar similitudes y diferencias relevantes. En la investigación en la Municipalidad Distrital de Obas, se encontró que la calidad de los servicios públicos era considerada regular, lo que sugiere la necesidad de mejoras para aumentar la satisfacción de la población. Por otro lado, en el estudio de Ruíz y Delgado (2020), se destacó la importancia de que la calidad del servicio público supere las expectativas de los usuarios, enfocándose en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Obas, los resultados indican la existencia de áreas de oportunidad para mejorar la calidad de los servicios públicos y superar las expectativas de la población. Por otro lado, el estudio de Ruíz y Delgado (2020) resalta la importancia de la eficiencia en diversas dimensiones para garantizar la satisfacción de los usuarios y el desarrollo efectivo de las municipalidades.

Estas diferencias en los resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias específicas para mejorar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, tomando en consideración las dimensiones clave identificadas en la investigación de Ruíz y Delgado (2020). Ambos estudios aportan perspectivas valiosas sobre la gestión de servicios públicos a nivel municipal y enfatizan la importancia de la satisfacción del usuario como indicador fundamental de eficacia en la prestación de servicios públicos.

- Con el estudio de Moreno (2021) sobre la calidad de los servicios públicos en municipios rurales de la región andina, se pueden identificar similitudes y diferencias significativas. En la

investigación en la Municipalidad Distrital de Obas, se encontró que la calidad de los servicios públicos era considerada regular, lo que sugiere la necesidad de mejoras para aumentar la satisfacción de la población. Por otro lado, en el estudio de Moreno (2021), se destacó la importancia de la accesibilidad, la equidad y la participación ciudadana en la evaluación de la calidad de los servicios públicos en entornos rurales.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Obas, los resultados indican la importancia de fortalecer la gestión de los servicios públicos para satisfacer las necesidades de la comunidad. Por otro lado, el estudio de Moreno (2021) resalta la relevancia de la participación activa de los ciudadanos en la evaluación y mejora de los servicios públicos, especialmente en contextos rurales donde las necesidades pueden ser distintas a las de zonas urbanas.

Estas diferencias en los resultados resaltan la necesidad de adaptar las estrategias de mejora de la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas a las particularidades de un entorno rural, considerando la participación comunitaria y la equidad en el acceso a los servicios. Ambos estudios ofrecen perspectivas valiosas sobre la gestión de servicios públicos en contextos municipales y resaltan la importancia de la inclusión y la participación ciudadana en la mejora continua de los servicios públicos.

- Al comparar los resultados obtenidos en nuestra investigación con la tesis de Jorge (2021) sobre la calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín, se pueden identificar similitudes y diferencias relevantes. En la investigación en la Municipalidad Distrital de Obas, se encontró que la calidad de los servicios públicos era considerada regular, lo que sugiere la necesidad de mejoras para aumentar la satisfacción de la población. Por otro lado, en la tesis de Jorge (2021), se concluyó

que aproximadamente el 50% de los ciudadanos encuestados en el Distrito de Nuevo Progreso se sienten satisfechos o poco satisfechos con el nivel de calidad del servicio público, indicando un nivel intermedio de calidad en los servicios de agua potable, alcantarillado, limpieza pública y alumbrado público en la región de San Martín en el año 2021.

Ambos estudios resaltan la importancia de evaluar y mejorar la calidad de los servicios públicos para satisfacer las necesidades de la población. Mientras que la investigación en la Municipalidad Distrital de Obas destaca la necesidad de identificar áreas de oportunidad para la mejora, la tesis de Jorge (2021) pone de manifiesto la importancia de la satisfacción del usuario como indicador clave de la calidad del servicio público. Estos hallazgos subrayan la relevancia de implementar estrategias efectivas para elevar la calidad de los servicios públicos y garantizar la satisfacción de los ciudadanos en ambas localidades.

## **5.2. CON LAS BASES TEÓRICAS**

- La propuesta de Parsons (1997) sobre la calidad de servicios públicos que propone como la medida en la que los servicios gubernamentales cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, garantizando eficiencia, eficacia, accesibilidad, transparencia y satisfacción, resalta la importancia de una gestión integral y orientada al ciudadano. Esta definición multidimensional enfatiza aspectos clave como la prontitud en la atención, la equidad en la distribución de servicios y la mejora continua en su prestación.

Al aplicar esta perspectiva a los resultados de la investigación en la Municipalidad Distrital de Obas, se evidencia la relevancia de evaluar la calidad de los servicios públicos en base a criterios como la satisfacción del usuario, la transparencia en la gestión de recursos y la adecuación a las necesidades de la población. La necesidad de mejorar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios, así como de promover la participación ciudadana para garantizar la equidad y la

rendición de cuentas, se vuelve fundamental para elevar la calidad de los servicios públicos en la municipalidad.

En resumen, la propuesta de Parsons (1997) proporciona un marco teórico sólido para comprender y evaluar la calidad de los servicios públicos, destacando la importancia de satisfacer las expectativas de los ciudadanos y promover una gestión transparente y eficaz en la prestación de servicios públicos.

## CONCLUSIONES

1. Al analizar la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, se concluye que se identifican áreas de oportunidad para mejorar la eficacia y satisfacción de los servicios ofrecidos. Los resultados revelan que el 54.33% de los ciudadanos perciben deficiencias en la puntualidad y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos (ver Tabla 3), mientras que el 57.87% califica negativamente el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza (ver Tabla 5). Además, solo 18.11% muestra confianza en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en el distrito (ver Tabla 10). De otro lado, en relación a las iniciativas culturales y deportivas, los resultados son distintos, el 56.30% percibe como positivo su grado de satisfacción y participación (ver Tabla 16), y el 44.10% considera que los servicios de salud locales son eficaces en satisfacer las necesidades de salud de la comunidad (ver Tabla 23). Estos resultados revelan que la calidad de servicio en la municipalidad es percibida como regular, resaltando la necesidad de mejorar para aumentar la satisfacción de la población. Es crucial que las autoridades locales tomen en consideración estos hallazgos para optimizar recursos, mejorar procesos y priorizar la mejora de servicios públicos acorde a las necesidades reales de la comunidad. La investigación, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, proporciona una base sólida para futuros estudios y contribuye al avance del conocimiento en la gestión pública local, destacando la importancia de la participación ciudadana en la mejora continua de los servicios municipales.
2. Se concluye que, al analizar la calidad de servicios públicos en la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, se evidencia que el 50% de los ciudadanos consideran regular la frecuencia de recolección de residuos (Ver Tabla 1). Además, el 48.82% también percibe de regular la efectividad del sistema de separación de basura (ver Tabla 2), y el 54.33% también percibe de regular la puntualidad

y eficacia el servicio de recolección de residuos sólidos (ver Tabla 3). Estos resultados indican la necesidad de implementar medidas efectivas para mejorar la gestión de residuos sólidos en el distrito, incluyendo una mayor frecuencia de recolección, mejor mantenimiento de contenedores y áreas de depósito, y campañas educativas para fomentar la separación adecuada de residuos. Es fundamental que la Municipalidad Distrital de Obas tome en consideración estas percepciones de la comunidad para diseñar estrategias que promuevan una gestión más eficiente y sostenible de los residuos sólidos en beneficio de la población y el medio ambiente local.

3. Se concluye que, al analizar la calidad de servicios públicos en el mantenimiento de vías y espacios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, se observa que el 35,83% de los ciudadanos califican como deficiente el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza (ver Tabla 5). Además, el 65.23% considera que la transitabilidad y seguridad de las calles en el distrito es deficiente (Figura 6), y el 50.39% percibe como regular la limpieza y mantenimiento de los espacios públicos (ver Tabla 8). Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar el mantenimiento y la infraestructura vial en el distrito, así como de implementar medidas para incrementar limpieza y mantenimiento de los espacios públicos. La Municipalidad Distrital de Obas debe considerar estas percepciones de la comunidad para desarrollar estrategias que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos relacionados con el mantenimiento de vías y espacios públicos, promoviendo un entorno urbano más seguro, accesible y agradable para los ciudadanos.
4. Se concluye que, al analizar la calidad de servicios públicos en la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, se destaca que el 61.81% de los ciudadanos perciben de forma regular la confianza en la efectividad y legitimidad en las fuerzas de seguridad del distrito (ver Tabla 10), mientras que el 51.18% considera regular la capacidad de las fuerzas de seguridad del distrito para combatir la delincuencia (ver Tabla 11). Asimismo, el 44.88% califica como malo su



sensación de seguridad en su entorno (ver Tabla 12). Estos resultados reflejan la importancia de fortalecer las medidas de seguridad ciudadana en el distrito, mejorando la presencia policial, la iluminación en áreas críticas y la eficiencia en la atención de emergencias. La Municipalidad Distrital de Obas debe considerar estas percepciones de la comunidad para implementar estrategias que promuevan un entorno más seguro y protegido para los residentes, contribuyendo a la tranquilidad y bienestar de la población local.

5. Se concluye que, al analizar la calidad de servicios públicos en la promoción de la cultura y el deporte en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, se destaca que el 56.30% de los ciudadanos consideran que las actividades culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad se encuentran en un nivel entre bueno y excelente (ver Tabla 16). De igual manera, el 57.09% percibe bueno y excelente el acceso a instalaciones deportivas y culturales (ver Tabla 13), mientras que el 37.80% califica como bueno la difusión de eventos culturales y deportivos en el distrito (ver Tabla 14). Estos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo las iniciativas de promoción cultural y deportiva en el distrito, así como de mejorar la difusión de estas actividades para aumentar la participación de la comunidad. La Municipalidad Distrital de Obas puede aprovechar la percepción positiva existente para ampliar y diversificar las propuestas culturales y deportivas, fomentando la integración social y el bienestar de los habitantes locales.
6. Se concluye que, al analizar la calidad de servicios públicos en la salud y saneamiento básico en la Municipalidad Distrital de Obas durante el periodo 2024, se destaca que el 52.36% de los ciudadanos perciben como bueno el acceso a servicios de salud en el distrito (ver Tabla 17). Sin embargo, el 64.96% considera regular la limpieza y mantenimiento de espacios públicos en relación al saneamiento básico (ver Tabla 21), y el 47.64% califica como regular la disponibilidad de servicios de salud locales (ver Tabla 23). Estos resultados evidencian la importancia de fortalecer las acciones en materia de saneamiento básico y promoción de la salud en el distrito, enfocándose

en mejorar la limpieza de espacios públicos y garantizar un acceso equitativo y eficiente a servicios de salud para todos los ciudadanos. La Municipalidad Distrital de Obas puede utilizar estas percepciones para implementar estrategias que mejoren la calidad de vida de la población, promoviendo entornos saludables y seguros para todos los habitantes locales.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde y gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de Obas implementar programas, actividades y talleres de capacitación, charlas, motivación, sensibilización, incentivos y reconocimiento al personal para cumplir con su función para mejorar la calidad de servicios públicos y así generar satisfacción a los usuarios, especialmente enfocándose en áreas críticas identificadas como la puntualidad y eficacia en la recolección de residuos sólidos, el estado de conservación de las calles, la confianza en las instituciones de seguridad, y la calidad de los servicios de salud. Se sugiere establecer programas de mejora continua, fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones, optimizar recursos para atender las necesidades prioritarias de la comunidad, y promover la transparencia y rendición de cuentas en la gestión municipal, todo ello en línea con las recomendaciones de la literatura especializada en gestión de servicios públicos y participación comunitaria.
2. Se recomienda al alcalde y gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de Obas implementar medidas específicas para mejorar la gestión de residuos sólidos, tales como aumentar la frecuencia de recolección, implementar los contenedores de depósito de colores por categorías de materiales, en el ámbito urbano y rural para clasificar correctamente los residuos sólidos y evacuar adecuadamente al botadero, lo cual hace que los niveles de contaminación sean menores y llevar a cabo campañas educativas para promover la separación adecuada de residuos. Es crucial considerar las percepciones de la comunidad en el diseño de estrategias que fomenten una gestión más eficiente y sostenible de los residuos sólidos, contribuyendo así al beneficio de la población y al cuidado del medio ambiente local. Se sugiere también establecer alianzas con organizaciones especializadas en gestión de residuos y promover la participación activa de la comunidad en iniciativas de reciclaje y reducción de residuos, todo ello respaldado por la literatura que destaca la

importancia de la educación ambiental y la participación ciudadana en la gestión sostenible de los residuos.

3. Se recomienda al alcalde y gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de Obas implementar acciones concretas para mejorar el mantenimiento de vías y espacios públicos, considerando las percepciones de la comunidad. Es fundamental priorizar la mejora de la infraestructura vial, aumentar la seguridad y transpirabilidad de las calles, el mantenimiento de los espacios públicos. Se sugiere desarrollar un plan integral de mantenimiento que incluya programas de repavimentación, señalización adecuada, y programas de faenas. Asimismo, se recomienda promover la participación ciudadana en la identificación de áreas prioritarias de mejora, establecer alianzas con empresas locales para el mantenimiento de espacios públicos principalmente en épocas de invierno, y capacitar al personal municipal en técnicas de mantenimiento urbano y rural sostenible. Estas recomendaciones se alinean con la literatura que destaca la importancia de la planificación urbana participativa, el mantenimiento preventivo de infraestructuras y la creación de entornos seguros y agradables para los ciudadanos.
4. Se recomienda al alcalde y gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de Obas implementar medidas específicas para fortalecer la seguridad ciudadana en el distrito, considerando las percepciones de la comunidad. Es crucial mejorar la presencia policial en áreas críticas, aumentar la iluminación en espacios públicos, y optimizar la eficiencia en la atención de emergencias. Se sugiere desarrollar un plan integral de seguridad que incluya patrullajes preventivos, programas de prevención del delito en colaboración con la comunidad, y capacitación continua para el personal de seguridad. Asimismo, se recomienda establecer alianzas con instituciones especializadas en seguridad, implementar tecnologías de vigilancia modernas y promover la participación ciudadana en la vigilancia comunitaria. Estas recomendaciones se alinean con la literatura que destaca la importancia de la prevención del delito, la participación

ciudadana en la seguridad y la creación de entornos seguros para mejorar la calidad de vida de los residentes.

5. Se recomienda al alcalde y gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de Obas continuar fortaleciendo las iniciativas de promoción cultural y deportiva, aprovechando la percepción positiva de la comunidad. Es fundamental diversificar y ampliar las propuestas culturales y deportivas, mejorar la difusión de eventos y actividades, y fomentar la participación activa de los habitantes locales. Se sugiere establecer alianzas con instituciones culturales y deportivas, desarrollar programas inclusivos que atiendan las preferencias de la comunidad, y promover la formación de grupos y clubes deportivos. Asimismo, se recomienda realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los ciudadanos con las actividades ofrecidas, organizar eventos interactivos que promuevan la integración social y el bienestar, y capacitar al personal municipal en la gestión de eventos culturales y deportivos. Estas recomendaciones se alinean con la literatura que destaca la importancia de la promoción cultural y deportiva para el desarrollo comunitario, la cohesión social y el enriquecimiento de la calidad de vida de los residentes.
  
6. Se recomienda al alcalde y gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de Obas fortalecer las acciones en materia de saneamiento básico y promoción de la salud, tomando en consideración las percepciones de la comunidad. Es fundamental mejorar la limpieza y mantenimiento de espacios públicos, garantizar un acceso equitativo y eficiente a servicios de salud, y promover la participación de los ciudadanos en programas de prevención y promoción de la salud. Se sugiere implementar campañas de concientización sobre higiene y saneamiento, mejorar la infraestructura de servicios de salud locales, y establecer programas de recolección de residuos sólidos eficientes. Asimismo, se recomienda realizar evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios de salud y saneamiento, involucrar a la comunidad en la planificación y ejecución de acciones de mejora, y establecer alianzas con instituciones de salud para ampliar la cobertura y calidad de los servicios. Estas recomendaciones se alinean con la literatura

que destaca la importancia de la salud pública, el acceso equitativo a servicios de salud y la promoción de entornos saludables para mejorar la calidad de vida de los residentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cano et al. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018–2023. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 723.
- Carrión, F. (2002). Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad? (primera edición). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/196/19608808.pdf>
- Castillo et al. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Castillo, S. (2017). La reinternalización de servicios públicos: aspectos administrativos y laborales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=796740>
- Fernández, J. (2002). *Servicios Públicos Municipales*. Instituto Nacional de Administración Pública, (primera edición). Obtenido de: <http://hdl.handle.net/11285/574324>
- Fuentes et al. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Primera edición. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gómez, Silva (2008). *Gestión de Servicios Públicos: Programa Administración Pública Territorial*. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/6-Electiva-Gestion-de-Servicios-Publicos.pdf>
- González, J.M (2017) *El Servicio Público como Derecho Social*. Universidad Nacional de La Plata. [https://doi.org/10.35537/10915/62268\\_2017.pdf](https://doi.org/10.35537/10915/62268_2017.pdf)
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jorge Santillan, R. G. (2021). *Calidad del Servicio Público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021*. [ Tesis de pregrado,

Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2827>

Kishimoto, S. Petitjean, O. (2017). La recuperación de los servicios públicos: Cómo ciudades y ciudadanía están escribiendo el futuro de los servicios públicos. Obtenido de: [https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/11/la\\_recuperacion\\_de\\_los\\_servicios\\_publicos\\_informe\\_completo.pdf](https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/11/la_recuperacion_de_los_servicios_publicos_informe_completo.pdf)

Lovich. (2015). Implementación de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios en Bogotá; un ejemplo de la vulnerabilidad de las clases medias en américa latina. Revista Opinión Pública, Año 2 Vol (2). Pag 14 – 27

Ministerio de Transportes y Comunicaciones República del Perú (2006). Manual técnico de mantenimiento rutinario para la red vial departamental no pavimentada. Obtenido de: [https://www.mef.gob.pe/reactivacioneconomica/mantenimiento\\_material.php](https://www.mef.gob.pe/reactivacioneconomica/mantenimiento_material.php)

Moreno Vidal, D. G. (2021). Percepción en la calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Pacora 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio UCSTM. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4016>

Organización Mundial de la Salud (2019). Guías para el Saneamiento y la Salud. Obtenido de: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/330097/9789243514703-spa.pdf>

Palacio, B. (2022). Cuando el estado te llama: Calidad en los servicios de Cuidado en la primera infancia en la pandemia. Caso del programa juntos. Obtenido de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/26282>

Pareja A. & Morales M. Simplificando vidas: gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-calidad-y-satisfaccion-con-los-servicios-publicos>



- Parsons, W. (2007). Políticas Públicas: Una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas. Recuperado de: <https://freddyaliendre.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/03/parsons-wayne-politicas-publicas.pdf>
- Presidencia de concejo de ministros. (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Obtenido de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios\\_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415)
- Rodríguez et al. (2021). Guía para la gestión integral de residuos sólidos municipales. Obtenido de: [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-09/PADIT\\_Gu%C3%ADa%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20integral%20de%20residuos%20s%C3%B3lidos%20municipales.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-09/PADIT_Gu%C3%ADa%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20integral%20de%20residuos%20s%C3%B3lidos%20municipales.pdf)
- Rondón et al. (2016) Guía general para la gestión de residuos sólidos domiciliarios. Obtenido de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40407-guia-general-la-gestion-residuos-solidos-domiciliarios>
- Rozas, p. Hantke, M. (2013). Gestión pública y Servicios Públicos: Notas sobre el concepto tradicional de servicio público. Obtenido de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/6366-gestion-publica-servicios-publicos-notas-concepto-tradicional-servicio-publico>
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Obtenido de: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Solano, D. (2015). Servicios públicos con pertinencia cultural: guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos. 1era edición. Obtenido de: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/guiaparala>

aplicaciondelenfoqueinterculturalenlagestiondelosserviciospublicos-  
final.pdf

Tello et al. (2018). Gestión Integral de Residuos Sólidos. Obtenido de:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248485/1\\_ppt2021.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248485/1_ppt2021.pdf)  
.pdf

Vara, A. (2015). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Obtenido de:  
[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-pasos-para-una-tesis-exitosa-desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%  
c3%b3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-pasos-para-una-tesis-exitosa-desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%c3%b3n.pdf)

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Trinidad Adriano, A. (2024). *Análisis de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
1977 (Cincuenta y ocho años)

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### RESOLUCIÓN N° 810-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 04 de junio de 2024

Visto, el **Dictamen de Aprobación del Informe**, presentado por los miembros del Jurado Evaluador con fecha 24 de mayo del año 2024, y registro de expediente N° 1148-2024-FCEMP, del Proyecto de Investigación, intitulado: “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS, PERIODO 2024” de la Bachiller en **Administración de Empresas**, TRINIDAD ADRIANO, Asiza, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### CONSIDERANDO:

Que, con fecha 02 de mayo del año 2024, se emite la **RESOLUCIÓN N° 576-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, designando al **Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero**, como **Asesor de Tesis** de la Bachiller en **Administración de Empresas**, TRINIDAD ADRIANO, Asiza, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con fecha 13 de mayo del año 2024, se emite la **RESOLUCIÓN N° 628-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, donde se designa a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales: **Dr. Oscar Augusto Campos Salazar**, **Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa** y **Mtro. Martín Moises Gonzales Acuña**, como miembros del **Jurado Evaluador** del Proyecto de Investigación presentado por el recurrente.

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el Título V, Capítulo I, artículo 26, detalla el procedimiento para aprobar el Proyecto de Investigación; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

#### SE RESUELVE:

**Artículo primero.**-**APROBAR** el Proyecto de Investigación presentado por la Bachiller en **Administración de Empresas**, TRINIDAD ADRIANO, Asiza, de la Facultad de Ciencias Empresariales, intitulado: “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS, PERIODO 2024”

**Artículo segundo.**- Disponer que el Coordinador Académico del **P.A. de Administración de Empresas**, disponga la apertura de una **Ficha de Avance del Trabajo de Investigación**, tal como lo establece el artículo 26 del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mtro. Richard Callan Bacilio  
SECRETARIO DOCENTE



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
DECANO

## ANEXO 2

# RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN DE ASESOR



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
http://www.udh.edu.pe

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### RESOLUCIÓN N° 576-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH

Huánuco, 02 de mayo de 2024

Visto, el Oficio N° 013-2024-CCATP-FCEMP-UDH, del 29 de abril del año 2024, presentado por el **Mtro. Richard Callan Bacilio**, Coordinador del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional CATP-2024 I. Donde informa la relación de los estudiantes inscritos y la designación de docente asesor.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Artículo 45, ítem 45.2 menciona que para la obtención del Título Profesional se requiere del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional;

Que, mediante la Resolución N° 292-2015-R-CU-UDH, de fecha 16 de marzo de 2015, se crea el **CICLO DE ASESORAMIENTO PARA LA TESIS PROFESIONAL-CATP**, el mismo que conlleva a la obtención del Título Profesional en las distintas carreras profesionales de la Universidad de Huánuco, bajo la modalidad de Aprobación de una Tesis; asimismo, se encarga a los Decanos de las distintas Facultades de la UDH, en coordinación con el Vicerrectorado Académico, la elaboración del reglamento correspondiente;

Que, Según la Resolución N° 1206-2015-R-CU-UDH, de fecha 28 de setiembre de 2015, se aprueba el **REGLAMENTO DEL CICLO DE ASESORAMIENTO PARA LA TESIS PROFESIONAL-CATP**, dirigido a los alumnos que ingresaron a la Universidad a partir de la promulgación de la Ley N° 30220; y en el capítulo IV, artículos 23 al 25 se señala el procedimiento de designación de Docente Asesor; y

Estando a las atribuciones inherentes al cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo único. - DESIGNAR**, al **Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero**, como **Asesor de Tesis**, del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional CATP-2024 I, del P.A. de **Administración de Empresas**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, tanto para la elaboración del Proyecto de Investigación, como en el desarrollo de la tesis, de los siguiente Bachilleres:

1. RIOS LAURENCIO, Juan Manuel
2. MANUEL ALVAREZ, Eva Valentina
3. CASO TACUCHE, Mabel Amanda
4. TRINIDAD ADRIANO, Asiza

**Regístrese, comuníquese, archívese.**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

*Richard Callan Bacilio*  
Mtro. Richard Callan Bacilio



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

*Jorge Luis Lopez Sanchez*  
Dr. Jorge Luis Lopez Sánchez

## ANEXO 3

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OBAS, PERIODO 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?	Analizar la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.			<b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> No experimental de tipo transversal descriptivo.  <b>Población:</b> 5303 personas  <b>Muestra:</b> 254 personas  <b>Técnica:</b> La encuesta  <b>Instrumento:</b> El cuestionario
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?</li> <li>• ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en el mantenimiento de vías y espacios públicos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?</li> <li>• ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la seguridad ciudadana en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la calidad de servicios públicos en la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024</li> <li>• Analizar la calidad de servicios públicos en el mantenimiento de vías y espacios públicos sólidos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.</li> <li>• Analizar la calidad de servicios públicos en la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024.</li> </ul>	Calidad de servicios públicos	Gestión de residuos sólidos  Mantenimiento de vías y espacios públicos  Seguridad ciudadana  Promoción de la cultura y el deporte	

---

<p>la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la calidad de servicios públicos en la promoción de la cultura y el deporte en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024</li> </ul>	<p>Salud y saneamiento básico</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la promoción de la cultura y el deporte en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la calidad de servicios públicos en la promoción de la cultura y el deporte en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la calidad de servicios públicos en la salud y saneamiento básico en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la calidad de servicios públicos en la salud y saneamiento básico en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024</li> </ul>	

---

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE OBAS

**ESTIMADO CIUDADANO:**

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado “Análisis de la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024”, en tal sentido, al encontrarse la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándole que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

**Instrucciones:**

Marque con una “X” la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda en cada ítem.

Respuesta	Valoración
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Deficiente	1

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Gestión de residuos sólidos</b>						
1	¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza la recolección de basura en su comunidad?					
2	¿Cómo calificaría la efectividad del sistema de separación de basura en su distrito para maximizar la recuperación de materiales reciclables?					
3	En su experiencia, ¿cómo valoraría la puntualidad y eficacia del servicio de recolección de residuos sólidos en su comunidad?					
4	¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de recolección de basura prestado por la Municipalidad?					
<b>Dimensión: Mantenimiento de vías y espacios públicos</b>						
5	¿Cómo calificaría el estado de conservación de las calles en términos de pavimento, señalización y limpieza?					
6	En su opinión, ¿cómo evaluaría la transitabilidad y seguridad de las calles en su distrito?					
7	¿Cómo calificaría la rapidez con la que la Municipalidad de Obas responde a las solicitudes de reparación de infraestructuras públicas?					



8	¿Cómo evaluaría la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos en el distrito de Obas?					
<b>Dimensión: seguridad ciudadana</b>						
9	¿Cómo percibe usted la sensación de seguridad en el distrito de Obas en su vida diaria?					
10	¿Cómo calificaría su confianza en la efectividad y legitimidad de las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el orden público en su distrito?					
11	En su opinión, ¿cómo evaluaría la capacidad de las fuerzas de seguridad para prevenir y combatir la delincuencia en su comunidad?					
12	En caso de haber experimentado situaciones delictivas, ¿cómo describiría su sensación de seguridad y vulnerabilidad en su entorno?					
<b>Dimensión: Promoción de la cultura y el deporte</b>						
13	¿Cómo evaluaría su nivel de participación en actividades culturales y deportivas organizadas por la Municipalidad de Obas?					
14	¿Considera que el acceso a instalaciones deportivas y culturales en su distrito es inclusivo y equitativo?					
15	En su experiencia, ¿cómo valoraría la diversidad y disponibilidad de espacios para actividades deportivas y culturales en su comunidad?					
16	En su percepción, ¿cómo evaluaría el grado de satisfacción y participación de la comunidad en las iniciativas culturales y deportivas ofrecidas por la municipalidad?					
<b>Dimensión: Salud y saneamiento básico</b>						
17	En su experiencia ¿Cómo valoraría la accesibilidad para la población a los servicios de salud básico en el distrito de Obas?					
18	¿Cómo calificaría la pureza y disponibilidad del agua destinada al consumo humano en su distrito?					
19	En su percepción, ¿cómo evaluaría la eficacia de los servicios de saneamiento para la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sólidos en su comunidad?					
20	¿Cómo calificaría la atención médica recibida en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas?					
21	En su opinión, ¿En qué medida considera que la infraestructura sanitaria en los servicios de salud locales de Obas es adecuada para brindar una atención de calidad a la población?					
22	¿Cómo evaluaría la disponibilidad de medicamentos en los servicios de salud locales de la Municipalidad de Obas?					
23	En su experiencia, ¿En qué medida considera que los servicios de salud locales de Obas son eficaces en satisfacer las necesidades de salud de la comunidad?					


Muchas gracias por su colaboración.

## ANEXO 5

### SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL  
YAROWILGA - HUANUCO  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la  
comemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**MESA DE PARTES**  
**RECIBIDO**

Fecha: 18/04/24 Hora: 8:20 AM  
N° Reg. 723 Folio: 09  
FIRMA: 

**CARGO**

**Solicitó:** Autorización para realizar trabajo de investigación en la Municipalidad Distrital de Obas.

**Sr. Lorgio Huaranga Alvino**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Obas

Yo, Asiza Trinidad Adriano identificado con DNI 47661352, con domicilio en Centro Poblado Menor de Vilcabamba Distrito, de Obas, Yarowilca – Huánuco; me presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:


Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, requiero realizar un trabajo de investigación para poder optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

En ese sentido, para llevar a cabo este estudio de manera rigurosa y cumplir con los lineamientos éticos correspondientes, es fundamental contar con su autorización, es por ello que recurro a su digno despacho para solicitar me conceda la autorización correspondiente para poder realizar el trabajo de investigación titulado "**Calidad de servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024**", asegurando que toda información recopilada durante la investigación será tratado con fines únicamente académicos y los resultados finales del estudio estarán a disposición de su institución para los fines que estime pertinentes.

Esperando contar con su autorización para llevar a cabo esta investigación y contribuir así al crecimiento del conocimiento científico en nuestra región, quedo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Huánuco, 15 de abril de 2024.

Atentamente,



Asiza Trinidad Adriano  
DNI 47661352

# ANEXO 6

## CARTA DE ACEPTACIÓN

CARTA N° 001-2024-MDO/A

Obas 18 de abril del 2024

**SEÑORA:** Azisa TRINIDAD ADRIANO.

**Presente. -**

De mi especial consideración:

Por medio de la presente, autorizo a la señora Azisa TRINIDAD ADRIANO, para que pueda realizar el trabajo de investigación titulado Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Obas, periodo 2024, cabe indicar que dicha autorización, es con fines académicos y los estudios finales estarán al servicio de la Municipalidad Distrital de Obas.

Atentamente.



**ANEXO 7**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**





