UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, SAN ROMÁN, PUNO-2024

Evelyn Rutmery Vargas Alvarez

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

JULIACA, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, SAN ROMÁN, PUNO-2024

Evelyn Rutmery Vargas Alvarez

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

JULIACA, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, SAN ROMÁN, PUNO-2024

Evelyn Rutmery Vargas Alvarez

Tesis para optar el título de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

Juliaca - Perú, 2025

Vargas-Alvarez, E. R. (2025). *Calidad percibida sobre la provisión de los servicios públicos por arbitrios municipales en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Vargas Alvarez, Evelyn Rutmery.

TÍTULO: Calidad percibida sobre la provisión de los servicios públicos por arbitrios municipales en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2025

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (117 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO:05-000172-05/V32

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

PALABRAS CLAVE:

Arbitrios municipales, calidad, limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes, municipalidad, serenazgo, servicio público.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, SAN ROMÁN, PUNO- 2024"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Evelyn Rutmery Vargas Alvarez

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Ingrid Rossana Rodríguez Chokewanca
PRESIDENTE DE JURADO

Firma del presidente

Dr. Lucio Ticona Carrizales
JURADO

Firma del 2do miembro

Dr. Luis Martin Huaillapuma Santa Cruz
JURADO

Firma del 3er miembro

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
ASESOR

Firma del asesor

Evelyn Rutmery Vargas Alvarez

CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL ...

Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:597359171

Fecha de entrega

4 jun 2026, 9:50 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 jun 2026, 10:24 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNIC....docx

Tamaño del archivo

10.7 MB

117 páginas

30.828 palabras

174.466 caracteres

Firmado digitalmente por CALSINA CALSINA Benito Pepe FAU 20448261272 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.06.2026 10:47:55 -05:00

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet

3% Publicaciones

11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Firmado digitalmente por CALSINA CALSINA Benito Pepe FAU 20448261272 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.06.2026 10:48:13 -05:00

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis padres, Bety y Raúl. Gracias por todo su apoyo, por motivarme a seguir creciendo profesionalmente y por cada sacrificio que han hecho a lo largo de este camino. Si hoy llego hasta aquí, es por ustedes. Este logro también les pertenece.

A Carmen, Edward, Vladimir, Susana, Marcelo y Orlando por todo el amor y compañía a lo largo del proceso de este trabajo, son mi fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su guía y fortaleza a lo largo de mi formación profesional. Su presencia me ha permitido mantener la constancia, la sabiduría y la serenidad necesarias para culminar con éxito esta etapa académica. A Él agradezco por brindarme la oportunidad de superar los desafíos y alcanzar los objetivos propuestos en el desarrollo de esta investigación.

Al M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca, por su guía y acompañamiento durante el desarrollo de la tesis, aportando siempre una asesoría profesional.

.

.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ANEXOS

RESUMEN

El Estado mediante sus diversas entidades públicas debe brindar de forma equitativa y regular servicios de calidad. Los ciudadanos dejaron de ser simples administrados más o menos conformes, ahora saben que pagan por servicios públicos y por tanto exigen calidad respecto a los servicios públicos percibidos por los arbitrios municipales, como son: limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y serenazgo, sin embargo, al igual que otros servicios públicos brindados por las municipalidades o entidades públicas estos son deficientes para brindar servicios de calidad. En razón a ello, se pretende describir la calidad percibida sobre la provisión de los servicios públicos por arbitrios municipales en el Distrito de San Miguel, 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Para obtener la información, se aplicó una encuesta. La muestra fue probabilística, específicamente aleatoria simple, y estuvo conformada por 74 ciudadanos del distrito. Los resultados mostraron que la población representante de cada sector del distrito de San Miguel percibe un nivel de calidad de regular respecto a los servicios provistos por arbitrios municipales. Asimismo, se identificó que no existió una diferencia significativa entre la percepción de los diferentes sectores, y que más del 70 % de la población encuestada no efectuó el pago de los arbitrios, tales resultados permiten inferir que se habría generado un círculo negativo en el que la falta de confianza en la municipalidad podría haber desmotivado el pago de los arbitrios, mientras que la recaudación insuficiente habría limitado la mejora de los servicios públicos, obstaculizando así el progreso en la gestión municipal de San Miguel. Finalmente, se evidenció una brecha en la calidad del servicio que requería ser atendida por la municipalidad, ya sea a través de un proceso de modernización de la gestión pública como también, mediante la puesta en marcha de un plan para gestionar los arbitrios municipales.

Palabras clave: arbitrios municipales, calidad, limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes, municipalidad, serenazgo, servicio público.

ABSTRACT

The State, through its various public entities, must provide quality services in an equitable and consistent manner. Citizens are no longer merely passive administrators who are more or less satisfied; they now understand that they pay for public services and therefore demand quality in the municipal services they receive, such as public cleaning, maintenance of green areas, and citizen security. However, as with other public services offered by municipalities or public institutions, these services are deficient in delivering adequate quality. For this reason, the study aims to describe the perceived quality of public services provided through municipal fees (arbitrios) in the District of San Miguel in 2024. The study was conducted using a quantitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental, cross-sectional design. A survey was applied to collect information. The sample was probabilistic, specifically simple random sampling, and consisted of 74 residents of the district. The results showed that the population representing each sector of the District of San Miguel perceives the quality level of services provided through municipal fees as average. Likewise, it was identified that there was no significant difference between the perceptions of the different sectors, and that more than 70 percent of the surveyed population did not pay the municipal fees. These results suggest the existence of a negative cycle in which the lack of trust in the municipality may have discouraged the payment of fees, while insufficient revenue may have limited improvements in public services, thereby hindering progress in municipal management in San Miguel. Finally, a gap in service quality was identified, which needs to be addressed by the municipality either through a public management modernization process or through the implementation of a plan to manage municipal fees.

Keywords: citizen security**,** municipality, municipal taxes, maintenance of green areas, public cleaning, public service, quality.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios públicos se alcanza cuando este satisface de manera efectiva las necesidades y expectativas de los ciudadanos, lo cual el Estado busca garantizar a través de sus diferentes organismos, en cumplimiento de las normas y marcos legales vigentes (S. R. Castillo et al., 2020). Las municipalidades cumplen un rol esencial en el proceso de modernización de la gestión pública, al ser responsables de la prestación de servicios básicos y esenciales que deben ofrecerse de forma equitativa, continua y con adecuados estándares de calidad.

En el Perú, la persona constituye el valor supremo; en consecuencia, todas las acciones y políticas deben orientarse al bienestar de la ciudadanía. En este contexto, el Estado interviene a través de diversas entidades, destacando entre estas a las municipalidades, que son organismos públicos más cercanos a la población. Las municipalidades desempeñan un papel crucial al ofrecer una variedad de servicios básicos y esenciales para el desarrollo y bienestar de los ciudadanos, tales como limpieza pública, seguridad, gestión de áreas verdes y servicios administrativos locales. Esta cercanía permite que las municipalidades respondan de manera ágil y eficaz a las necesidades de la comunidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y fortaleciendo la relación entre el Estado y la población (Solórzano, 2022).

El Estado peruano, comprometido con mejorar la calidad de servicios para la población peruana, ha adoptado un nuevo modelo de gestión pública. A través de la Secretaría de Gestión Pública se formuló la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo propósito es situar al ciudadano como el eje principal de todas sus acciones. Este enfoque promueve un Estado moderno, orientado a servir a la ciudadanía, donde la mejora continua en la calidad y cobertura de los servicios en los tres niveles de gobierno es fundamental para garantizar el acceso a bienes y servicios públicos de alta calidad (Huanca et al., 2021).

Por medio del cobro de tasas de arbitrios municipales, las municipalidades obtienen recursos para financiar y brindar servicios públicos esenciales, como la limpieza urbana, el mantenimiento de áreas verdes y la seguridad ciudadana. Con ello se busca mejorar la calidad de vida de la población y fomentar el bienestar dentro de la comunidad (SAT, 2024).

El presente estudio se centra en la calidad percibida respecto a la prestación de los servicios públicos financiados mediante el pago de arbitrios municipales en el distrito de San Miguel.

Por ende la investigación se realizó con el objetivo de describir cómo perciben los ciudadanos la calidad de los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes, así como de seguridad ciudadana provistos mediante los arbitrios municipales, lo que permitió identificar los sectores que requieren mejoras, dado que se observaron niveles deficientes en la calidad. Asimismo, se evidenció que el proceso de transformación y modernización de la gestión pública a nivel municipal continúa siendo un desafío relevante.

La estructura del presente trabajo de investigación se organiza en cuatro capítulos que comprenden los siguientes aspectos: El Capítulo I aborda la descripción del problema, su formulación, los objetivos del estudio y la justificación. El Capítulo II se enfoca en la revisión de la literatura, incluyendo los antecedentes, el marco teórico y conceptual, la hipótesis y las variables de la investigación. El Capítulo III presenta los materiales y métodos empleados, detallando el diseño de investigación, el contexto de estudio, la población y muestra, así como los procedimientos de recolección y análisis de datos. En el Capítulo IV se exponen los resultados generales y, posteriormente, los hallazgos específicos de cada dimensión; además, se incluye la prueba de hipótesis y la discusión de los datos más relevantes, contrastándolos con investigaciones previas. Finalmente, se incorporan las conclusiones formuladas en función de los objetivos, las recomendaciones derivadas de los resultados, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente capítulo aborda la calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales en el distrito evaluado. Asimismo, se expone la problemática que enfrentan los ciudadanos en relación con la limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes y la seguridad ciudadana. Finalmente, se desarrolla la justificación del estudio, en la que se destaca la relevancia de la investigación y la importancia de garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los servicios públicos sitúan al ciudadano como su principal protagonista, por lo que deben orientarse plenamente a sus necesidades y ofrecerse con calidad, entendida como la capacidad de brindar respuestas efectivas a sus demandas. A nivel global, muchos Estados han implementado diversas estrategias de recaudación tributaria para financiar una prestación equitativa y regular de estos servicios. En este contexto, la percepción ciudadana ha evolucionado notablemente: los usuarios ya no se consideran simples administrados que aceptan pasivamente lo que el Estado ofrece, sino ciudadanos-clientes, conscientes de que contribuyen económicamente y, por ello, exigen una atención de mayor calidad. Sin embargo, pese a estos avances, en numerosos países los servicios públicos aún presentan importantes deficiencias. Casos como Etiopía, Nigeria, India, Venezuela, Haití, entre otros, evidencian que las expectativas de los ciudadanos no se cumplen, según diversos estudios realizados en estos contextos. Por ello, la calidad del servicio en las instituciones del sector público requiere mejoras integrales en todas sus dimensiones.

En el Perú existen 1891 gobiernos municipales quienes son autónomos en la gestión de sus tributos, uno de estos tributos es aquel percibido por las tasas de arbitrios municipales. Los Arbitrios Municipales son tasas que se pagan por la prestación de los servicios públicos de limpieza pública, mantenimiento de parques y/o áreas verdes y seguridad ciudadana (Ley N°776, 1994), dichos servicios corresponden a las prestaciones básicas y esenciales que las municipalidades brindan a la ciudadanía; sin embargo, cuando son deficientes no solo deterioran la calidad de vida de las personas, sino que también limitan las posibilidades de alcanzar un desarrollo sostenible en el país, evidenciando la ineficiencia de los gobiernos locales en la provisión de servicios de calidad. El servicio de limpieza pública de las 1 mil

891 municipalidades que realizan el servicio de recojo de residuos sólidos (basura), 754 (38,2%) brindan este servicio diariamente, 367 (20,3%) inter diaria, 402 (22,2%) dos veces por semana y 368 (19,3%) una vez por semana, y aproximadamente cada día en promedio, se generan más de 18 mil toneladas de residuos en el Perú, de los cuales tan solo se recicla el 15% (WWF Perú, 2018). La inadecuada gestión de los residuos sólidos por parte de los municipios genera la acumulación de basura en espacios públicos, lo que ha llevado a que alrededor del 35 % de la población considere la limpieza pública como la segunda problemática más seria.

Referente al mantenimiento de áreas verdes, el 48% de la población de Lima y Callao se siente insatisfecha con los parques y áreas verdes de uso público, este porcentaje se agudiza en los estratos socioeconómicos más bajos, donde la insatisfacción es superior al 60% (Raffo, 2022). En cuanto al servicio de serenazgo, las municipalidades reforzaron su compromiso con la seguridad ciudadana, mejorando la organización y estructura del cuerpo de serenos, sin embargo, aún no se puede hablar de un servicio de calidad en cuanto a seguridad, ello debido a que el 63% de los peruanos creen que la seguridad ciudadana empeoro en los últimos doce meses, un 87% afirma sentirse inseguro cuando transita por la calle de noche, un 67% cuando lo hace de día y un 31% dentro de su propia casa (IPSOS, 2024), cifras que se replican en las diversas regiones del Perú.

Las cifras evidencian las deficiencias en la gestión de los servicios públicos a cargo de las municipalidades; en respuesta a esta problemática, en el año 2002 se promulgó la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, razón por la cual el Estado peruano mediante sus diversas entidades, ha entrado en proceso de transformación, para adaptarse a dicha ley, no siendo suficiente la Secretaria de Gestión Publica inició la formulación concertada de la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública, la cual está enfocada en proveer con eficacia, eficiencia y transparencia servicios públicos de calidad a los ciudadanos, además de que dicha política está orientada al ciudadano (Ley N° 27658, 2002). Los ciudadanos–clientes son conscientes de que pagan arbitrios municipales y, en consecuencia, demandan calidad en los servicios de limpieza pública, mantenimiento de parques y áreas verdes, así como en el serenazgo. Sin embargo, al igual que ocurre con otros servicios municipales, estos presentan deficiencias en la calidad de su prestación, lo que evidencia que en el Perú el proceso de transformación de la gestión pública orientada al ciudadano aún representa un desafío para garantizar servicios de calidad.

En la región Puno, al igual que en otras regiones del país, persiste la insatisfacción ciudadana respecto a los servicios que brindan las instituciones públicas. Esta situación se debe, en gran medida, a la deficiente gestión de los servicios públicos por parte de las municipalidades, tanto provinciales como distritales, así como del propio gobierno regional, los cuales no logran encaminar sus acciones de manera adecuada hacia las necesidades del ciudadano. Los servicios de limpieza pública, mantenimiento de parques y áreas verdes, y serenazgo presentan diversas falencias que generan insatisfacción entre la población puneña.

En la ciudad de Juliaca dichas problemáticas no son ajenas, puesto que los residuos sólidos se encuentran en las principales avenidas, calles y accesos principales, generando malestar en los ciudadanos, de igual manera mediante medios de comunicación como Pachamama Radio/CARM(2022), dio a conocer denuncias públicas, como la de un ciudadano de nombre Richard Apaza Pari, secretario de Actas de la urbanización Municipal La Capilla, quien lamentó que los parques de este sector se encuentren en completo abandono, pese a que pagan puntualmente los arbitrios municipales. En cuanto a seguridad de forma semestral 2023, Juliaca registró el índice más alto de víctimas de delincuencia en el país, con un 36.7 % (Defensoría del Pueblo, 2023). Por esta razón, resulta fundamental fortalecer y mejorar los servicios de seguridad ciudadana con el fin de brindar una protección más efectiva y oportuna a la población. Ello implica incrementar la presencia del serenazgo en las calles, mejorar la capacitación y el equipamiento del personal, así como incorporar tecnología de vigilancia más avanzada, entre otras estrategias.

Si bien el tema de calidad de servicios ha sido un tema abordado por varios autores donde se rescatan los niveles de satisfacción de la población que realizan sus trámites en el sector público (Arriola, 2023; Baldera & Riojas, 2022; Barboza & Tejada, 2023; Castillo, 2020; Izquierdo, 2021; Moreno, 2019), mas no se da a conocer la calidad de servicio percibida desde la residencia del ciudadano, ciertamente, se trata de un tema que aún no ha sido suficientemente profundizado, en especial en relación con servicios esenciales como la limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes y la seguridad ciudadana. En este contexto, la actual gestión de la MDSM viene implementando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo principio fundamental es la orientación hacia la ciudadanía, con el propósito de optimizar la prestación de los servicios vinculados a los arbitrios municipales.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

PG: ¿Cómo considera la población la calidad de los servicios públicos provistos por los arbitrios municipales del distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?

Preguntas específicas

PE1: ¿Cómo considera la población la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?

PE2: ¿Cómo considera la población la calidad del servicio público de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?

PE3: ¿Cómo considera la población la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general

OG: Describir la calidad percibida sobre la provisión de los servicios públicos por los arbitrios municipales en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.

Objetivos específicos

OE1: Describir la calidad percibida sobre la provisión del servicio público de limpieza en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.

OE2: Describir la calidad percibida sobre la provisión del servicio público de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.

OE3: Describir la calidad percibida sobre la provisión del servicio público de seguridad ciudadana en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica : Los estudios sobre la calidad de servicios públicos se han enfocado particularmente en la atención al usuario realizado ampliamente desde el nivel de oficinas, unidades administrativas e instituciones públicas, sin embargo, hay una limitada variedad de estudios que se centran en la calidad de los servicios públicos percibidos desde el lugar de residencia de los ciudadanos o usuarios. Por tanto, el aporte teórico del presente trabajo busca contextualizar la percepción de calidad de servicios públicos desde el lugar de residencia de los ciudadanos o usuarios.

Justificación metodológica: En el presente trabajo se empleó un enfoque cuantitativo, considerado el más adecuado, debido a que permitió obtener resultados más precisos y generalizables respecto a los servicios públicos financiados mediante el pago de arbitrios municipales. Asimismo, al centrarse en la calidad de los servicios públicos de los gobiernos locales desde la percepción de los ciudadanos según su lugar de residencia, puede constituir una referencia o antecedente para futuras investigaciones con temáticas similares.

Justificación practica: La medición de la calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales permitirá identificar oportunidades de mejora y generar información útil para la gestión municipal del distrito de San Miguel. A partir del análisis de dichos servicios, se busca orientar la planificación institucional y optimizar la asignación de los recursos públicos. Asimismo, la investigación pretende aportar bases que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia institucional y la confianza ciudadana, promoviendo el cumplimiento del pago de los arbitrios municipales y favoreciendo una gestión pública moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

Justificación Social: La presente investigación presenta relevancia social, en tanto analiza la calidad de los servicios públicos financiados a través de arbitrios municipales, los cuales tienen un impacto directo en el bienestar y la calidad de vida de la población del distrito de San Miguel. De igual manera, sus resultados pueden servir como base para fortalecer la participación ciudadana y promover la conciencia sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias y su vinculación con la mejora de los servicios públicos.

CAPÍTULO II
REVISIÓN DE LITERATURA

El presente capítulo presenta la revisión de la literatura relacionada con la calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales, entre los que se incluyen la limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes y la seguridad ciudadana, los cuales son considerados relevantes en la percepción de la calidad de vida de la población. En primer lugar, se exponen los antecedentes. Sin embargo, la literatura relacionada con la calidad del servicio público percibida a través de las tasas de arbitrios es relativamente escasa, tanto a nivel internacional, nacional, regional como local. Por ello, los estudios revisados en los antecedentes corresponden a investigaciones independientes o vinculadas a la calidad del servicio público y a los arbitrios municipales. En segundo lugar se desarrolla el marco teórico y conceptual, en base a los temas de la calidad de servicios y los arbitrios municipales. Por último, se presentan las hipótesis y variables que orientaron esta investigación, con el objetivo de ofrecer una comprensión clara y estructurada de los resultados obtenidos.

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

La investigación titulada "Calidad del servicio público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos" tuvo como objetivo identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos de la Agencia del Registro Civil de Latacunga. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta basada en el modelo SERVQUAL (Corrales, 2022).

La investigación denominada "Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín" tuvo como objetivo conocer y proponer mejoras en la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades de dicha región. El estudio empleó una metodología cualitativa de tipo descriptivo, basada en la revisión sistemática de artículos científicos. Como resultado, se evidenció que el 80% de los estudios analizados señalan que la calidad del servicio público constituye un proceso que debe superar las expectativas de los usuarios (Ruiz & Delgado, 2020).

En el trabajo denominado “Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios”, que tiene por objetivo: En la ciudad de Neiva, analizar la calidad percibida en los servicios públicos domiciliarios, prestados por la Electrificadora del Huila, Telehuila, Alcanos de Colombia y las Empresas Públicas de Neiva. Los resultados indican que la escala obtenida es un instrumento fiable y válido para medir la ‘calidad percibida’ en los servicios públicos domiciliarios y es una herramienta útil para estructurar programas de mejoramiento en el área de servicio al cliente (Montaña & Ramírez, 2002).

La investigación titulada “Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un organismo federal descentralizado” tuvo como objetivo analizar los factores críticos en la percepción de la calidad del servicio en la administración pública, tomando como estudio una dependencia federal descentralizada. El estudio presentó un diseño cuantitativo y transversal, empleando las dimensiones del modelo SERVPERF, con una muestra de 491 encuestados, cuyos datos fueron analizados mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados evidenciaron que las dimensiones relacionadas con las capacidades interpersonales de los servidores tienen mayor peso en la evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios, en comparación con la infraestructura (Villagómez et al., 2021).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Existen muy pocos estudios sobre la calidad de servicios públicos provisto por arbitrios municipales, sin embargo, se encontraron estudios separados de dichos servicios. Entre los principales se encuentra los siguientes referidos a limpieza pública. Rivera et al. (2020) encontraron en su estudio a nivel departamental que a pesar de que algunas municipalidades tienen mejores condiciones en cuanto a recursos como capacidad vehicular, personal, gasto ejecutado y facilidades de acceso que son factores clave para una buena prestación del servicio de gestión de residuos sólidos, esto no se traduce en una mayor calidad promedio en la limpieza pública, lo cual también es encontrado por Rossell et al. (2022), en su estudio a través de la recolección de datos por encuestas donde los resultados predominantes de la calidad de servicio de limpieza pública, fueron regular y mala, a pesar de contar con un Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Domiciliarios. Estos últimos mencionan que aun cuando se aplican diversas estrategias para mejorar la calidad del servicio, estas resultan insuficientes. En consecuencia, puede inferirse

que los resultados obtenidos se deben a una inadecuada implementación, lo cual se refleja en la insatisfacción de la población respecto a la calidad del servicio.

Además en estudios más específicos como los siguientes dicha información se corrobora. Vidal (2023), encontró que el servicio de limpieza pública es deficiente, debido a que no se adoptaron acciones, actividades, programas y proyectos destinados a mejorar los estándares ambientales, lo cual también es encontrado por Urrutia (2019), respecto a la calidad de limpieza pública quien encontró una gran deficiencia en infraestructura, personal y capacidad de gestión.

Respecto al mantenimiento de áreas verdes y parques, Ortiz (2020) encontró que al haber una buena gestión, específicamente en parques, el ciudadano se sentirá satisfecho de esto y podrá hacer uso de estos lugares públicos que promuevan la diversión entre miembros de una familia, fomentando la unidad y el compartir juntos, por tanto se resalta la importancia de la calidad del servicio del mantenimiento de áreas verdes y parques. Sin embargo, Villar (2018) encontró que una recaudación de arbitrios municipales baja afectará la calidad del servicio mencionado.

En el caso de seguridad ciudadana; Chávez (2022) reveló que únicamente la tercera parte de la población estudiada está conforme con la calidad del servicio proporcionado en este ámbito, mientras que la mayor parte de los ciudadanos expresa su insatisfacción con el servicio de seguridad. Este alto porcentaje de desaprobación pone de manifiesto una percepción generalizada de ineficacia en la protección y vigilancia por parte de las municipalidades, también Trinidad (2021) en su estudio a través de la encuesta encontró que la seguridad ciudadana no es eficiente.

De manera más integral se encontraron escasos estudios referente a la calidad de los servicios en general por arbitrios municipales, como son los siguientes. Sánchez (2019) encontró que según la opinión de los encuestados, el 59,7% considera que la calidad de los servicios es regular, mientras que el 27,2% la califica como buena, y un 13,1% la percibe como mala. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de la población tiene una visión moderada o aceptable de los servicios por arbitrios municipales, existe una proporción significativa de usuarios insatisfechos, también Mayta & Sánchez (2021) encontró que solo el 33,33 % está en relación con los servicios públicos, esto evidencia la necesidad de introducir mejoras en

su gestión y prestación, especialmente en aquellos considerados esenciales para el bienestar social, como la limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes o parques y la seguridad ciudadana.

2.1.3 Antecedentes locales

Los estudios sobre la calidad de los servicios financiados mediante arbitrios municipales son aún limitados. Incluso al realizar una revisión de antecedentes de manera separada y detallada, se evidencia una escasa producción investigativa en torno al tema. Esta situación dificulta contar con una visión integral sobre la percepción y gestión de estos servicios esenciales, y la falta de estudios actualizados pone de manifiesto la necesidad de profundizar la investigación en este campo, a fin de evaluar la eficiencia de los servicios municipales orientados al ciudadano. A continuación, se presentan los estudios encontrados.

La investigación denominada "Gestión Tributaria y Satisfacción en la Recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios en la Municipalidad de Puno, periodo 2017-2018" tuvo como objetivo determinar la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción respecto a la recaudación del impuesto predial y los arbitrios en dicha municipalidad durante el periodo de estudio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando tres cuestionarios dirigidos a los contribuyentes, cada uno compuesto por 12 ítems. Los resultados, obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman, evidencian a un 80% de confianza estadística la existencia de una influencia directa con un valor de 0.557, lo que indica una correlación positiva entre la gestión tributaria y la recaudación (De Ciencias et al., 2017).

En la tesis denominada "Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019. El objetivo fue determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno durante el año 2019. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y con un alcance relacional. Se halló que un 76,92% de los municipios provinciales alcanzaron un nivel incipiente en el proceso de modernización (Zela, 2020).

La investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA

– Puno, 2017" tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes respecto a la atención administrativa en dicha facultad de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, durante el año 2017. El estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo correlacional y de diseño transversal, con una muestra conformada por 157 estudiantes. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos un cuestionario sobre calidad de servicio y el modelo de satisfacción del cliente SERVQUAL (Gonzales, 2017).

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Calidad

La calidad constituye un concepto intrínseco a la esencia misma del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido el concepto de hacer las cosas bien y de la mejor forma posible, la calidad proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa (Cubillos & Rozo, 2009).

Por otro lado, López (2005), sostiene que la calidad se entiende como el nivel de satisfacción que un producto o servicio alcanza respecto a las expectativas y demandas del usuario o consumidor. En esta línea, la calidad se entiende como un elemento fundamental para la eficiencia y legitimidad de las organizaciones públicas y privadas, pues evidencia su capacidad para atender de manera adecuada las demandas sociales y generar confianza entre los ciudadanos o usuarios.

Según, Fields et al., (2014), no existe una única definición universal de calidad, sino un conjunto de perspectivas que permiten comprenderla de manera integral. La calidad se concibe como un concepto multidimensional que integra tanto los aspectos técnicos como la percepción del usuario, constituyéndose en un elemento esencial para la mejora y la gestión eficiente de las organizaciones [Traducción propia].

Martin et al., (2025), define la calidad como un constructo multidimensional que trasciende la satisfacción del cliente, requiriendo una comprensión más amplia que incluya aspectos objetivos y subjetivos de múltiples partes interesadas. La calidad en uso puede entenderse a través de cuatro perspectivas: la calidad como valor para el cliente, como cumplimiento de los requisitos, como integración en los ecosistemas y como valores sociales [traducción propia].

Desde este enfoque, la calidad no se reduce únicamente a atender las expectativas de los usuarios, sino que comprende además la responsabilidad institucional de garantizar estándares adecuados, promover la sostenibilidad y contribuir al bienestar social a través de los servicios proporcionados.

4.2.2 Calidad total

A inicios del siglo XXI, la calidad pasó de ser un elemento diferenciador a convertirse en una exigencia fundamental dentro de diversos mercados. En ese sentido, aunque por sí sola no garantiza el éxito organizacional, representa una condición esencial para mantenerse y competir de manera efectiva en el entorno económico. La gestión de calidad total estaba referida como el hecho de que en cada fase de un proceso se debían identificar las necesidades del cliente, posterior a ello traducir esas necesidades en especificaciones que se lograran y permitieran ser controladas para así poder asegurar la conformidad, y a la vez evitar errores o fallas, contando con el compromiso de todos los miembros de la organización (María et al., 2012).

The W. Edwards Deming Institute (2018), Se define la calidad total como el estado que alcanza una organización cuando desarrolla una cultura de mejora continua, en la que cada proceso es evaluado y perfeccionado de manera permanente. En este enfoque, la dirección asume la responsabilidad de crear las condiciones necesarias para asegurar la calidad en cada etapa de la producción o prestación del servicio [traducción propia].

Por otro lado, Rahmatika et al. (2024), menciona que la gestión de la calidad total (TQM, por sus siglas en inglés) se define como una filosofía de gestión orientada a la mejora continua de los procesos, productos y servicios dentro de una organización. Su finalidad es lograr la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia organizacional a través de la participación activa de todos los miembros de la institución [traducción propia].

Putra & Arifin (2022), señalan que la calidad total constituye un enfoque estratégico destinado a optimizar los procesos, productos y servicios, al mismo tiempo que fomenta una cultura organizacional sostenible y adaptativa al cambio. Este modelo impulsa la participación de todos los integrantes de la organización en un proceso de mejora continua, orientado no solo a elevar la eficiencia operativa, sino también a garantizar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la capacidad institucional para responder a los cambios del entorno.

4.2.3 Carta Iberomericana de la Calidad en la Gestión Pública

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, elaborada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD), 2008), establece la importancia de fortalecer las capacidades institucionales del Estado y orientar su gestión hacia la satisfacción de las necesidades ciudadanas y la promoción del bien común. Este documento surge como respuesta a las limitaciones del modelo neoliberal, que redujo el rol del Estado y afectó su capacidad para atender las demandas sociales y brindar servicios públicos de calidad. En ese contexto, la Carta propone un modelo de gestión pública que fortalezca el papel del Estado como promotor del desarrollo y garante de los derechos sociales.

Desde esta perspectiva, la calidad en la gestión pública se concibe como un proceso continuo de mejora orientado hacia la eficiencia, la transparencia y la legitimidad institucional. De acuerdo con el CLAD (2008), La gestión pública se sustenta en dos principios fundamentales: la satisfacción ciudadana, como usuaria y partícipe de las políticas públicas, y la orientación a resultados, que promueve el uso responsable de los recursos, la transparencia y el control social.

Del mismo modo, la carta vincula la calidad de la gestión pública con el derecho de la ciudadanía a acceder a servicios oportunos y adecuados. En este marco, se resalta la necesidad de que las entidades públicas actúen con eficiencia, confiabilidad y enfoque en las necesidades de los usuarios. Asimismo, se impulsa la modernización institucional, la innovación y el mejoramiento continuo como mecanismos fundamentales para fortalecer la confianza ciudadana y promover una gestión pública más transparente, eficiente y orientada al servicio de la población.

Finalmente, la Carta ratifica el compromiso asumido por los Estados Iberoamericanos de fortalecer sus instituciones públicas, optimizar sus procedimientos administrativos y aplicar criterios de calidad y universalidad que permitan responder de manera efectiva a la diversidad de necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Principios inspiradores de una gestión de pública de calidad

Según CLAD (2008):

a) Principio de servicio público: Las administraciones públicas iberoamericanas están orientadas al servicio de la ciudadanía, por lo que deben priorizar la atención y satisfacción de sus necesidades y expectativas. En este sentido, la orientación a la calidad en la gestión pública implica maximizar la generación de valor público, en concordancia con el principio de gestión por resultados. Esto implica desarrollar acciones orientadas a mejorar la conducción integral y estratégica de los procesos destinados a generar valor público, garantizando un desempeño eficiente, eficaz y efectivo que contribuya al logro de los objetivos gubernamentales y al fortalecimiento de la mejora continua.
b) Principio de legitimidad democrática: Una gestión pública de calidad debe fundamentarse en valores democráticos, constituyéndose en un mecanismo de garantía y protección de las libertades públicas reconocidas a la ciudadanía. La legitimidad democrática de la gestión pública se sustenta tanto en la elección de las autoridades mediante el voto ciudadano como en la participación activa y el control social ejercido por la población sobre los asuntos de interés público. Asimismo, esta legitimidad se fortalece a través del desempeño de una función pública profesional e independiente, cuyos integrantes son seleccionados conforme a criterios de igualdad, mérito y capacidad, con el propósito de ejecutar las políticas y acciones derivadas de un gobierno democráticamente elegido.
c) Transparencia y participación ciudadana: Las Administraciones Públicas deben gestionar de manera clara y accesible, permitiendo el escrutinio público, mostrando apertura a la crítica y siendo receptivas a las propuestas de mejora y cambio que provengan de la ciudadanía.
d) Principio de coordinación y cooperación: Para alcanzar una gestión pública de calidad es necesario que todos los órganos y entidades de la Administración Pública participen y aporten en la prestación de servicios dirigidos al ciudadano. Con este propósito, las administraciones públicas iberoamericanas deberán establecer de manera clara las competencias, mecanismos de relación, instancias y sistemas de coordinación entre sus órganos y entidades, a fin de garantizar una prestación integral de los servicios dirigidos a la ciudadanía. En este contexto, la coordinación interadministrativa adquiere especial relevancia en los Estados descentralizados, donde las funciones y responsabilidades se distribuyen entre distintos niveles territoriales de gobierno.

e) Principio de ética pública: Una gestión pública de calidad supone la observancia de valores éticos que la guían, entre ellos la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del Interés público sobre el privado.
f) Principio de acceso universal: La calidad en la gestión pública supone el esfuerzo por asegurar el acceso universal, sencillo y oportuno de la ciudadanía a servicios públicos de calidad homogénea, independientemente de su ubicación geográfica o del momento en que estos sean requeridos.
g) Principio de continuidad en la prestación de servicios: Los servicios públicos deben prestarse de forma regular e ininterrumpida, adoptándose las medidas necesarias para prevenir o minimizar los posibles perjuicios que puedan generarse a los ciudadanos ante eventuales interrupciones del servicio.
h) Principio de imparcialidad: En una gestión pública de calidad, todos los ciudadanos reciben atención de manera imparcial, garantizando igualdad y evitando cualquier tipo de discriminación por género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o ubicación geográfica. No obstante, por razones justificadas, la Administración Pública puede aplicar medidas de discriminación positiva para proteger a quienes lo necesiten. En todo caso, es responsabilidad de la Administración Pública velar por el interés general por encima de los intereses particulares.
i) Principio de eficacia: La calidad en la gestión pública se vincula con el principio de eficacia, el cual se entiende como la capacidad de alcanzar los objetivos, metas y estándares establecidos, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
j) Principio de eficiencia: La gestión pública debe orientarse por el principio de eficiencia, el cual implica la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública en relación con los recursos empleados para su consecución.
k) Principio de economía: La calidad en la gestión pública se vincula con el cumplimiento del principio de economía, el cual implica que la Administración Pública administre los recursos de manera racional. En este sentido, la asignación de dichos recursos debe realizarse en función de las necesidades operativas, orientándose al logro de las metas y objetivos establecidos.

l) Principio de responsabilización: Una gestión pública de calidad incorpora el principio de responsabilización, entendido como el deber de las autoridades, directivos y funcionarios públicos de rendir cuentas sobre su desempeño ante la ciudadanía, facilitando además el control social de la gestión pública.
m) Principio de evaluación permanente y mejora continua: Una gestión pública de calidad se distingue por la implementación de procesos de evaluación constante, tanto internos como externos, dirigidos a reconocer oportunidades de mejora en los procesos, servicios y prestaciones orientadas al ciudadano. De igual manera, este enfoque permite la generación de información útil para una rendición de cuentas adecuada y transparente.

4.2.4 Calidad en el sector público

La calidad en la administración pública se concibe como la aptitud de las entidades estatales para proporcionar servicios que se ajusten a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mediante una utilización eficiente y responsable de los recursos disponibles. La calidad es un concepto complejo y subjetivo, que parte de un grado de satisfacción de necesidades, y se logra implementando en una organización un sistema de gestión, que interrelaciona lo que los ciudadanos esperan, un plan para poder conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen en las actividades (Diputación de Alicante, 2011).

Cepeda y Cifuentes (2019), señalan que la calidad de los servicios públicos se entiende como la capacidad de las entidades estatales para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y demás actores, asegurando procesos eficientes, transparentes y en continua mejora.

Por otro lado, Menezes et al. (2022), señalan que la evaluación de los servicios públicos debe realizarse desde la perspectiva del usuario, ya que conocer las expectativas y percepciones ciudadanas constituye un elemento esencial para orientar la mejora continua de la calidad del servicio. En este sentido, la calidad en la gestión pública no se limita únicamente al cumplimiento de normas o a la eficiencia administrativa, sino que implica comprender las necesidades reales de los ciudadanos y ajustar los procesos institucionales para satisfacerlas de manera efectiva [traducción propia].

También, Culqui et al. (2021), definen la calidad de servicios públicos como el grado en que los servicios ofrecidos por las instituciones públicas satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizando una atención eficiente, oportuna y con trato adecuado en cada proceso de interacción con el ciudadano.

Desde esta perspectiva, la calidad de los servicios públicos se refiere al grado en que las entidades públicas logran satisfacer las demandas y expectativas de la población a través de una gestión eficiente, eficaz y transparente. En este proceso, la mejora continua y la valoración realizada por los ciudadanos representan aspectos esenciales para medir y consolidar la calidad de los servicios ofrecidos.

4.2.5 Gestión de la calidad en la administración

El mejoramiento continuo constituye un principio fundamental de la gestión de la calidad en las entidades públicas, por lo que debe asumirse como un objetivo estratégico de carácter permanente. Este enfoque está orientado a fortalecer la calidad de los servicios públicos, programas, proyectos y obras, promoviendo a su vez una mayor eficiencia mediante la optimización de costos y la reducción de los tiempos de atención.(Ríos, 2009).

Balaneasa (2020), sostiene que la gestión de la calidad en la administración pública local se basa en la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC), tales como la norma ISO 9001, los cuales deben adaptarse a las particularidades del sector público. Estos sistemas permiten organizar y estandarizar los procesos internos, mejorar la eficiencia institucional y garantizar que los servicios ofrecidos respondan de manera más efectiva a las necesidades ciudadanas. Asimismo, la aplicación de estos modelos no solo busca optimizar los resultados administrativos, sino también incrementar la transparencia, la confianza pública y la satisfacción del ciudadano, promoviendo así una cultura de mejora continua dentro de las entidades gubernamentales.

A nivel nacional, el Sistema Nacional de Calidad constituye el marco institucional encargado de articular, coordinar y promover las directrices orientadas al fortalecimiento de la calidad en el sector público. Mediante el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), se fomenta la adopción de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en las entidades estatales, con el objetivo de asegurar que los servicios públicos se presten de manera eficiente, transparente y centrada en el ciudadano, siguiendo un enfoque de mejora continua y responsabilidad institucional (Congreso de la República del Perú, 2024).

Por otro lado, Chen (2023) , señala que la gestión de la calidad no debe centrarse únicamente en la productividad o en los resultados administrativos, sino en la satisfacción del ciudadano y en la transparencia de la gestión**,** elementos esenciales para consolidar la legitimidad y la efectividad del sector público. En este sentido, la calidad en la administración pública se concibe como un proceso integral que articula el liderazgo, la participación del personal y el compromiso institucional orientado a la mejora continua. [traducción propia].

4.2.6 Factores en la gestión de calidad

Según Ríos (2009):

a. Tiempo: Constituye un recurso susceptible de gestión, por lo que su utilización ineficiente e ineficaz puede generar estancamiento e inercia organizacional. Asimismo, una gestión inadecuada del tiempo en la prestación de los servicios públicos puede afectar negativamente la percepción de calidad, ocasionando insatisfacción en los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la entidad pública. El sector público debe ser capaz de aumentar de manera significativa tanto la eficiencia como la satisfacción de los usuarios mediante la eliminación de los cuellos de botella temporales que no aportan valor. Dado que no implica ningún costo, reducir estas pérdidas de tiempo se considera una de las formas más sencillas de mejorar las operaciones institucionales. Para lograrlo, es necesario observar directamente los espacios de trabajo, identificar las ineficiencias y demoras, y adoptar las medidas correspondientes para eliminarlas.
b. Mejora continua: Los servicios públicos de calidad se caracterizan por ser oportunos y adecuados, ya que permiten responder eficazmente a las necesidades y expectativas de los usuarios. En este sentido, la mejora de la calidad constituye un componente de la gestión orientado a fortalecer el cumplimiento de los estándares establecidos, incrementando la eficiencia y efectividad mediante la implementación de políticas de calidad.

4.2.7 Calidad de servicios en el marco de la Modernización de la Gestión Pública

La calidad en la gestión pública se configura como un principio estratégico y transversal que orienta la prestación de servicios y el diseño de políticas públicas en el Perú. Este enfoque se sustenta en marcos internacionales, nacionales y locales dirigidos a consolidar un Estado eficiente, inclusivo y sostenible. En el ámbito internacional, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) resaltan la relevancia de instituciones sólidas y eficaces; mientras que en el contexto nacional, la Constitución Política del Perú, los Acuerdos Nacionales, las Políticas de Estado y la Visión País al 2050 establecen el compromiso del Estado de garantizar servicios públicos equitativos, transparentes y orientados al bienestar colectivo, consolidando así la calidad como un eje fundamental para fortalecer la gobernanza, la confianza ciudadana y el desarrollo sostenible (Rodríguez, 2025).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala que la ciudadanía requiere un Estado moderno orientado a la provisión de servicios centrados en las personas, lo que supone la transformación de los enfoques y prácticas de gestión con el fin de ofrecer servicios de calidad que generen valor público. En este marco, la calidad de los servicios públicos se vincula con la capacidad del Estado para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la población.

En este contexto, la norma técnica propone un modelo de gestión de la calidad de los servicios, cuyo propósito es que las entidades públicas implementen acciones encaminadas a optimizar la prestación de servicios dirigidos a la ciudadanía.

Cruz et al., 2024), entiende la calidad de los servicios, en el contexto de la modernización de la gestión pública, como el proceso mediante el cual las instituciones estatales implementan herramientas de gestión modernas enfocadas en la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de la ciudadanía, con el propósito de optimizar la prestación de los servicios que brindan.

Por otro lado, Natario et al. (2023), señalan que la calidad en la administración pública moderna depende de la capacidad institucional para ofrecer servicios eficientes, transparentes y accesibles, promoviendo la satisfacción ciudadana y reforzando la confianza pública y la legitimidad institucional.

4.2.8 Componentes del Modelo para la gestión de la Calidad de Servicios

Según la PCM (2021):

a) Identificación de las necesidades y expectativas de la población: Las entidades deben implementar este componente de forma continua, debido a que la información obtenida constituye un insumo clave para el desarrollo de los demás elementos que integran el modelo de gestión.
   Asimismo le corresponde a la entidad:

   - Implementar mecanismos y procedimientos para la identificación de las necesidades y expectativas ciudadanas. Esta labor debe sustentarse en la información obtenida del Libro de Reclamaciones y de otros registros o bases de datos institucionales, considerando además las sugerencias formuladas por la ciudadanía
   - Garantizar el adecuado manejo y la sistematización de la información recopilada.
   - Asegurar que la información recopilada sea coherente, actualizada (con una antigüedad máxima de un año) y fundamentada en evidencias, teniendo en cuenta que otros organismos del Estado podrían requerirla.
   - Dividir los resultados en segmentos, destacando principalmente el perfil de los grupos de personas identificados, así como las características de los servicios y los factores que influyen en la satisfacción ciudadana.

b) Determinar el valor del servicio: Partiendo de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, se evalúa el valor público del servicio y se identifica la necesidad de crear nuevos servicios o de mejorar, reestructurar o integrar los ya existentes dentro del ámbito de competencia de la entidad. Para ello, corresponde a la institución:
   - Identificar el proceso de prestación del servicio y sus principales características o atributos, es decir, determinar qué se brinda, cuál es su finalidad, a quién va dirigido, quién lo ejecuta, de qué manera se entrega, así como el lugar y el momento en que se proporciona.
   - Vincular las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos de la población con el proceso de prestación del servicio y con sus respectivas características o atributos.

- Identificar las brechas que requieren ser atendidas o proponer el diseño de nuevos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la población, dentro del ámbito de competencia de la entidad o de las entidades que integran una cadena de servicios, con el fin de mejorar su prestación..
- Analizar el entorno para identificar los factores externos (oportunidades y amenazas) y los internos (fortalezas y debilidades) que influyen en la prestación del servicio, con el propósito de beneficiar a la ciudadanía y contribuir a la generación de valor público.
- Establecer el valor público del servicio en función de las necesidades y expectativas de los segmentos de población identificados, así como del análisis del entorno y de los factores que inciden en la satisfacción ciudadana.

c) Fortalecer el servicio: A partir de la brecha identificada, se establecen y optimizan los componentes del servicio en beneficio de la ciudadanía. Dichos componentes pueden comprender el personal, los recursos, los proveedores, los procesos, la infraestructura, la tecnología, las condiciones de prestación u otros elementos. En este marco, corresponde a la entidad:
    - Identificar la cadena de valor del servicio, tomando como referencia el valor público que se busca maximizar, según lo establecido en el numeral correspondiente.
    - Analizar la necesidad de adecuar la estructura organizacional para respaldar la prestación del servicio, tomando en cuenta las propuestas de la(s) entidad(es) respecto a posibles modificaciones en las normas sustantivas aplicables, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Operaciones (MOP), el Manual de Perfiles de Puestos (MPP), entre otros instrumentos, y considerando el valor público que genera el servicio.
    - Sugerir la elaboración, modificación, eliminación o adecuación de políticas, planes y otros instrumentos relacionados con el servicio.
    - Definir y poner en práctica métodos que favorezcan el fortalecimiento de la capacidad, los conocimientos y el desempeño del personal.
    - Garantizar que los recursos se proporcionen en cantidad suficiente, con calidad adecuada y en el momento oportuno, asegurando que estén vinculados a la generación de valor público del servicio. En el caso de recursos suministrados por terceros, esto implica que la entidad identifique

sus necesidades y formalice los acuerdos de nivel de servicio, asegurando su cumplimiento para un uso apropiado de los recursos del Estado.

- Aplicar la gestión de riesgos a lo largo de la cadena de valor con el objetivo de mejorar y consolidar la prestación del servicio.
- Establecer y poner en funcionamiento los canales de prestación del servicio, ya sean presenciales, virtuales u otros, de manera que se garantice su entrega a la ciudadanía conforme al valor público definido.
- Establecer los medios de comunicación que faciliten la difusión del valor del servicio hacia la ciudadanía.
- Optimizar los procesos y procedimientos, considerando como principal referencia las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Ofrecer y preservar un entorno laboral adecuado para los servidores civiles que participan en la cadena de valor de la prestación del servicio.

d) Medición y análisis de la calidad del servicio: Se realizan mediciones periódicas de los indicadores de calidad y, a partir de los resultados obtenidos, se toman decisiones orientadas a mejorar el servicio. Para ello, corresponde a la entidad:

- Establecer indicadores relacionados con los factores que influyen en la satisfacción de la ciudadanía, la conformidad del servicio, el nivel de satisfacción de las personas, así como la eficacia y eficiencia del servicio, entre otros aspectos. En el caso de servicios vinculados a programas presupuestales, los indicadores deben alinearse con los definidos en dichos programas.
- Establecer la frecuencia, métodos y mecanismos de medición y análisis de los resultados.
- Identificar oportunidades de mejora a partir de los resultados obtenidos, las cuales pueden servir como insumo para comprender mejor las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

e) Liderazgo y compromiso de la alta dirección: La alta dirección de la entidad debe evidenciar de manera activa y visible su liderazgo y compromiso con el Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios, mediante la ejecución de las siguientes acciones:

- Fomentar la detección de las necesidades y expectativas de la ciudadanía en relación con los servicios donde se aplica la norma técnica.
- Crear y mantener de manera continua las condiciones necesarias para cumplir con lo establecido por la norma técnica.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación de la norma técnica.
- Coadyuvar en reducir las barreras de cambio.
- Fomentar y participar en espacios de coordinación destinados a fortalecer los servicios, ya sean prestados directamente por la entidad o como parte de una cadena de servicios
- Tomar decisiones fundamentadas en los resultados obtenidos del seguimiento y la medición de la implementación de la norma técnica, con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios.
- Informar sobre los avances y resultados alcanzados en la implementación de la norma técnica.

f) Cultura de calidad: La entidad debe llevar a cabo acciones que permitan que su personal incorpore la calidad en sus conductas y tareas diarias. Para ello, corresponde a la entidad:
    - Identificar las conductas que no favorecen el cumplimiento de la calidad y establecer acciones para corregirlas.
    - Estimular la contribución de las personas que integran la entidad, con ideas y/o propuesta de mejora, sobre la calidad.
    - Promover el trabajo en equipo y el uso compartido del conocimiento

4.2.9 Servicio público en el Perú

El artículo 10 de la Constitución Política del Perú señala que la protección de la persona y el respeto de su dignidad representan la finalidad suprema de la sociedad y del Estado. En concordancia con este principio, los servicios públicos se conciben como actividades desarrolladas por las entidades estatales para atender de forma continua y permanente las necesidades de la población. Los servicios públicos también son aquellos servicios de interés general que están a la disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación ni diferencia alguna (Reyna & Ventura, 2013).

Zegarra (2020), sostiene que los servicios públicos locales en el Perú son funciones esenciales del Estado orientadas a satisfacer las necesidades colectivas de la población, cuya eficacia depende de una gestión municipal eficiente, continua y orientada al bienestar ciudadano.

Por otro lado, Aróstegui (2018), Se señala que el servicio público en el Perú se concibe como una actividad orientada a satisfacer necesidades esenciales de la colectividad, bajo responsabilidad del Estado, el cual debe garantizar su prestación continua, eficiente y de calidad, ya sea de manera directa o mediante entidades privadas debidamente reguladas.

Caracteristicas

Es un hecho según Pérez (2011), que las caracteristicas de un servicio público deben tener una forma sustancial, además de ser genérica, permanente y continua:

a. Todo servicio público debe prestarse bajo un enfoque técnico y de gestión, considerando las funciones propias del proceso administrativo, como la planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su dimensión organizacional como operativa y funcional.
b. Debe operar de forma constante, es decir, de manera regular y continua, con el fin de atender las necesidades de las comunidades por encima de los intereses de quienes lo brindan.
c. La prestación de los servicios públicos no debe tener como finalidad principal la obtención de beneficios económicos; por el contrario, el bienestar de la comunidad debe prevalecer sobre cualquier interés financiero de las personas, organismos o entidades, públicas o privadas, responsables de su provisión.

Por lo general, los servicios son brindados por una entidad pública; no obstante, su prestación también puede ser realizada por particulares, siempre que cuenten con la autorización, supervisión, control y fiscalización del Estado, y cumplan estrictamente con la normativa legal vigente.

4.2.10 Servicio público y las municipalidades

Los servicios públicos se conciben como actividades desarrolladas por el Estado; en este sentido, el municipio, en su condición de entidad pública, los presta de manera continua,

regular y equitativa, con el propósito fundamental de atender y satisfacer las necesidades de la población. Asimismo, estos servicios representan el primer punto de contacto entre la ciudadanía y el Estado. El acceso a servicios como agua potable, limpieza pública, seguridad y vías en adecuadas condiciones refleja una gestión eficiente y, al mismo tiempo, una administración responsable de los recursos públicos (Espinosa & Martínez, 2000).

Las municipalidades son consideradas la célula básica de la organización político-administrativa del Estado peruano, siendo además la instancia pública más próxima a la ciudadanía. En ese sentido, la atención de necesidades esenciales, como el acceso al agua potable y la adecuada gestión de los residuos sólidos, influye significativamente en la percepción que los ciudadanos tienen respecto a la calidad de los servicios brindados por su gobierno local (Espinosa & Martínez, 2000).

Según, Godos (2004), las municipalidades desempeñan un rol fundamental en el ámbito local, al tener la responsabilidad de gestionar los intereses de la comunidad y promover su desarrollo integral. En este sentido, su función no se limita únicamente a la prestación de servicios públicos locales, sino que comprende un conjunto de acciones orientadas al bienestar y progreso de la población, mediante la provisión de bienes y servicios que contribuyan a satisfacer las necesidades colectivas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. La normativa peruana ratifica el compromiso del Estado con el bienestar de la población mediante la actuación de los gobiernos locales, a quienes corresponde representar a la comunidad y garantizar una adecuada prestación de los servicios públicos, promoviendo además el desarrollo integral, sostenible y equilibrado de su jurisdicción (Congreso de la República del Perú, 2003).

4.2.11 Arbitrios municipales

Los arbitrios forman parte de los recursos propios de las municipalidades. En ese sentido, la Constitución Política del Perú faculta a los gobiernos locales a crear, modificar o suprimir estos tributos de acuerdo con la ley. Del mismo modo, la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972, establece que la ordenanza municipal constituye el mecanismo normativo para regular los arbitrios dentro del marco legal correspondiente. La misma ley indica que, en materia tributaria, las ordenanzas aprobadas por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por la municipalidad provincial correspondiente. Los arbitrios municipales son

tasas que se pagan por la prestación o el mantenimiento de servicios públicos, como limpieza pública, áreas verdes y seguridad ciudadana. (Ley N°776, 1994).

Aquellos servicios proporcionados por el pago de arbitrios municipales son los siguientes:

a) Limpieza pública: Corresponde a las municipalidades administrar y supervisar, de forma directa o mediante concesión, el servicio de limpieza pública y la gestión de residuos sólidos en su jurisdicción. Estas acciones tienen como finalidad preservar las vías y espacios públicos, prevenir la contaminación ambiental y contribuir a la protección de la salud de la población (Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2019).

b) Mantenimiento de parques y áreas verdes**:** Los parques, jardines y demás áreas verdes urbanas contribuyen al bienestar de la población y al mejoramiento del entorno urbano. En consecuencia, es fundamental realizar acciones de mantenimiento orientadas a su preservación, conservación y sostenibilidad. (Cerquera, 2021).

c) Serenazgo: El serenazgo municipal es el servicio de seguridad ciudadana proporcionado por los gobiernos locales en su territorio correspondiente. Este servicio incluye actividades de vigilancia, apoyo en la atención de emergencias, asistencia a la ciudadanía y colaboración con otras entidades públicas que lo requieran en temas de seguridad ciudadana. Sus procedimientos se desarrollan conforme a la Constitución Política del Perú y la normativa vigente en materia de seguridad, garantizando siempre el respeto absoluto de los derechos humanos (Ley N° 31297, 2021).

4.2.12 Arbitrios Municipales para la Gestión Local

La capacidad de los gobiernos municipales para generar ingresos propios constituye un componente fundamental de su estabilidad fiscal. Estos recursos comprenden arbitrios, tasas municipales, tarifas por servicios y otras fuentes de financiamiento local. Su adecuada gestión fortalece la autonomía financiera de los municipios, reduce la dependencia de las transferencias del gobierno central y contribuye a la sostenibilidad fiscal.

Los arbitrios municipales constituyen una de las principales fuentes de financiamiento para la provisión de servicios básicos, como la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines, y el alumbrado urbano. La efectividad en su recaudación influye de manera directa en la calidad y el alcance de los servicios públicos, así como en la percepción de la ciudadanía sobre la capacidad de gestión de los gobiernos locales (Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 2023).

Cuando los ingresos propios resultan insuficientes o su administración es inadecuada, la prestación de los servicios públicos puede verse afectada, deteriorando la infraestructura existente y restringiendo la ejecución de nuevas inversiones. Esta situación incrementa la dependencia de las transferencias provenientes de otros niveles de gobierno, las cuales suelen ser variables y, en ocasiones, insuficientes para atender las necesidades locales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022).

El fortalecimiento de los mecanismos de recaudación de arbitrios y tasas municipales incide positivamente en la estabilidad fiscal de los gobiernos locales, favoreciendo una gestión pública más autónoma, eficiente y sostenible. Asimismo, los municipios que administran adecuadamente sus ingresos propios tienen una mayor capacidad para responder a las necesidades de la ciudadanía, lo que contribuye a reforzar la legitimidad institucional. En este contexto, un sistema de recaudación eficiente no solo garantiza la continuidad en la prestación de los servicios públicos, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en el gobierno local, al evidenciar la relación entre el cumplimiento de los arbitrios municipales y la calidad de los servicios brindados (Ardanaz et al., 2022).

La recaudación oportuna de los impuestos prediales y arbitrios municipales constituye un elemento clave para el funcionamiento adecuado de las municipalidades, al representar una fuente relevante de ingresos destinada al financiamiento de los servicios públicos y a la atención de las necesidades de la población. Asimismo, destaca que una sólida cultura tributaria contribuye al cumplimiento de las obligaciones ciudadanas y al fortalecimiento de la gestión fiscal en el ámbito local. Asimismo, destaca la necesidad de optimizar los sistemas de recaudación, fortalecer la educación tributaria y garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, como estrategias que contribuyen a reforzar la confianza ciudadana y promover el bienestar social y el desarrollo económico local (Rituay & Baylon, 2025).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Servicio público: Son servicios públicos aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores (MTC, 2019).

Los servicios públicos son el conjunto de actividades y procedimientos, por lo general de tipo esencial o básico, que un Estado suele garantizar a su población, con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades (Concepto, 2024).

Actividad creada y controlada para asegurar la satisfacción de necesidades públicas, de carácter material, económico y cultural, sujeta a un régimen de derecho público y sometida a una regulación intensa (Guzmán, 2020).

Estos servicios son gestionados y prestados por el Estado, los cuales al ser proporcionados con calidad a la población, el gobierno puede reducir desigualdades y cumplir sus responsabilidades en virtud de la legislación sobre derechos humanos (GI-ESCR, 2023).

Municipalidad: Son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Entidad de gobierno local que administra una región, presta servicios esenciales y está dirigida por un consejo elegido democráticamente para representar los intereses de sus habitantes [traducción propia] (StudySmarter, 2023).

Un municipio es una entidad administrativa que gobierna un territorio local, comprendiendo la población y el espacio bajo su jurisdicción, con autoridad para organizar y gestionar los asuntos locales (Real Academia Española (RAE), 2024).

Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito (Huaripuma, 2016).

Limpieza pública: El servicio de limpieza pública comprende la recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos municipales, constituyendo una función esencial de las municipalidades para preservar la salubridad y el ornato de la ciudad (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003).

Conjunto de acciones enfocadas en el barrido, la recolección, el traslado y la disposición final de los residuos sólidos generados en calles, espacios y establecimientos públicos, con el objetivo de preservar un entorno saludable y sostenible (Ministerio del Ambiente (MINAM), 2020).

Acción que llevan a cabo las municipalidades provinciales y distritales para el manejo de los residuos sólidos, abarcando la recolección, transporte, separación y disposición final, así como la realización de campañas de limpieza dirigidas a mantener un ambiente saludable y a mejorar la calidad de vida de la comunidad (Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2019).

Uno de los servicios más importantes que las municipalidades brindan a la ciudadanía es el servicio de limpieza pública, del cual depende tener una ciudad limpia, habitable y con menores riesgos de salud para la población (Rivera et al., 2020a).

Sensibilización ambiental: Es el recurso que proporciona la oportunidad de adquirir el conocimiento, las habilidades, las actitudes y los valores necesarios para proteger, conservar y mejorar el medioambiente para las generaciones presentes y futuras (Envira, 2019).

Proceso de generar conciencia en los ciudadanos sobre la importancia de proteger y conservar el medio ambiente, promoviendo un uso sostenible de los recursos naturales y fomentando cambios de hábitos y comportamientos responsables para minimizar el impacto ambiental (Rolleat, 2020).

La sensibilización ambiental se considera clave para enfrentar las problemáticas ambientales actuales, impulsando la creación de estrategias que contribuyan al cuidado y mantenimiento sostenible del medio ambiente (Velásquez, 2019).

Proceso de sensibilizar a los ciudadanos de todos los países hacia los problemas ambientales. Su propósito es crear una filosofía de vida basada en el respeto por la tierra, su protección y conservación, y el uso sostenible de los recursos naturales a los que tenemos acceso (Grupo EdTech Universal Formación, 2022).

Áreas verdes: Las áreas verdes urbanas, que incluyen desde parques hasta corredores vegetales entre estructuras de concreto, no solo brindan tranquilidad y espacios de recreación en medio del bullicio urbano, sino que son esenciales para el bienestar de la comunidad y la salud del medio ambiente (Fundación Reforestemos, 2025).

Las áreas verdes urbanas, como parques, jardines y corredores vegetales, son espacios fundamentales para las ciudades, ya que mejoran la calidad del aire, regulan la temperatura, mitigan la contaminación y fomentan la biodiversidad. Además, proporcionan bienestar social y psicológico a los habitantes, sirviendo como lugares de recreación, esparcimiento y socialización. Su planificación equitativa y el uso de especies nativas son esenciales para maximizar sus beneficios y fortalecer la identidad local (Ramos & Sánchez, 2017).

Áreas verdes definidos como los componentes esenciales del diseño de las ciudades, ofreciendo beneficios ambientales, sociales y económicos. Contribuyen a mejorar la biodiversidad, reducir el efecto de isla de calor, mejorar la calidad del aire y fomentar el bienestar comunitario [traducción propia] (Wheatley, 2024).

Se consideran áreas verdes todos los espacios que contienen árboles, arbustos o plantas, los cuales pueden destinarse a diversos fines, como esparcimiento, recreación, conservación ecológica o rehabilitación del entorno, entre otros (Ministerio del Ambiente (MINAM), 2016).

Sectorización: Es un proceso mediante el cual se determinan unidades o áreas en los cuales se subdivide el territorio geográfico; se identifica a la población que habita en cada uno de ellos y se obtiene una descripción (MINSA, 2012).

La sectorización consiste en dividir o segmentar un área, zona o campo de estudio en sectores según criterios geográficos, sociales, económicos o de mercado (Definiciones, 2025).

Escartín (2025), entiende la sectorización como un proceso de división y organización del territorio urbano en función de competencias administrativas y finalidades específicas de gestión pública.

La sectorización es comprendida como la división organizada de una determinada área en zonas diferenciadas (Salusplay, 2023).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

HG: La mayoría de la población del distrito de San Miguel, considera la provisión de los servicios públicos por arbitrios municipales, como deficiente o regular.

Hipótesis especificas

HE1: La mayoría de la población del distrito de San Miguel, considera la provisión del servicio de limpieza pública, a lo más como regular.

HE2: La mayoría de la población del distrito de San Miguel, considera la provisión del servicio público mantenimiento de áreas verdes, a lo más como deficiente.

HE3: La mayoría de la población del distrito de San Miguel, considera la provisión del servicio público de seguridad ciudadana, como buena o regular

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio cuenta con una variable independiente: Calidad del servicio público

Tabla 1

Operacionalización de variables

Concepto	Dimensión	Indicador	Índice	Variable
Calidad de servicio público	Limpieza pública	Servicio	Índice de calidad de servicios públicos provistos por arbitrios municipales	Nivel de calidad de servicios públicos : - Muy deficiente - Deficiente - Regular - Bueno - Muy bueno - Excelente
		Acopió de residuos solidos		
		Proceso de barrido		
		Segregación de residuos solidos		
		Recolección selectiva de residuos solidos		
		Educación ambiental		
		Sensibilización ambiental		
		Servicio		

	Mantenimiento de áreas verdes	Protección		
		Sostenibilidad		
		Manejo de áreas verdes		
		Inclusión		
	Serenazgo	Servicio		
		Brindar servicios de vigilancia		
		Apoyo en atención de emergencia		
		Apoyo comunitario		
		Obligaciones		
		Prohibiciones del personal de serenazgo		
		Uniforme y equipamiento		
		Valores		

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque: En el presente estudio se optó por un enfoque cuantitativo, en consideración a la tipología de Hernandez et al. (2015), puesto que usará la recolección de datos mediante encuestas que medirán la calidad de los servicios públicos percibidos por tasas arbitrios, los cuales tendrán una base de medición numérica y posterior a ello se realizará un análisis estadístico.

Alcance: El estudio tiene un alcance descriptivo según Hernandez et al. (2015), ya que el objetivo es únicamente recopilar información de manera independiente, sin establecer relaciones entre variables. En este caso, se evaluará la calidad percibida de los servicios públicos proporcionados a través del pago de arbitrios en el municipio de San Miguel durante el año 2024.

Diseño: El diseño del estudio de investigación es transversal no experimental, transversal debido a que según Hernandez et al. (2015) en este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento durante un corto periodo, en un tiempo único, y es no experimental ya que el investigador no manipulara las variables independientes y solo se observaran tan cual ocurren de forma natural, para el presente proyecto se recolectaran datos a través de una encuesta, por tanto este se hará en un tiempo determinado y único, sin la manipulación de las variables.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

Los datos se obtuvieron a partir de las encuestas que se realizarán a los pobladores pertenecientes al distrito de San Miguel. Según el INEI (2020) la Municipalidad distrital de San Miguel se encuentra en la región de Puno, Provincia de San Román, en la parte central de la gran Meseta del Kollao, San Miguel se encuentra ente las coordenadas siguientes:

15°29´24¨ de latitud sur
70°08´00¨ de longitud oeste

La elección de este ámbito de estudio se debe a que el distrito de San Miguel tiene como entidad gestora a la Municipalidad distrital de San Miguel. Dicha municipalidad tiene una creación reciente al 28 de julio del año 2016, iniciando sus funciones en diciembre del mismo año, por ello es pertinente describir la percepción de calidad de servicios púbicos brindados por esta entidad.

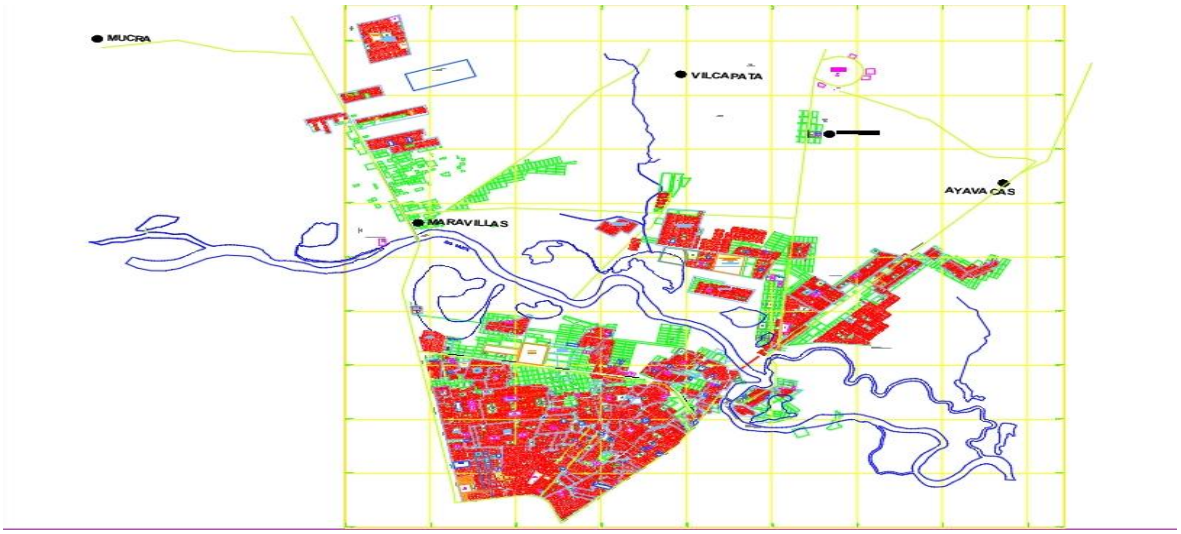
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de este estudio está compuesta por 81 ciudadanos del Distrito de San Miguel.

Para determinar el número de la población, se llevó a cabo una división territorial del distrito en 81 sectores o unidades geográficas, utilizando un enfoque geométrico y proporcional. Este proceso se realizó tomando en cuenta todos los predios con habilitación urbana dentro de la jurisdicción del Distrito de San Miguel, en la provincia de San Román, Puno. De esta manera, se asegura una representación equitativa y representativa de los habitantes del distrito para el análisis de la calidad percibida sobre los servicios públicos.

Figura 1

Mapa catastral del Distrito de San Miguel, Juliaca



Nota. Plano catastral San Miguel, Juliaca.

Una vez obtenido el número de población, se calculó el tamaño de la muestra mediante el método proporcional aleatorio simple, este tipo de muestreo es aquel en donde el sujeto o unidad de observación tiene la misma probabilidad de ser elegido (Salinas, 2004).

$$x = \frac{z^2PQN}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

N: Ciudadanos pertenecientes al distrito de San Miguel, conformado por 81 sectores o espacios territoriales

Nivel de confianza : 95%

Error muestral : 5 %

Z: 1.96 (debido a que el nivel de confianza es de 95%)

P: 0.5 (50%) que maximiza el tamaño muestral

Q: 1-P (1.05=0.5)

E: Error máximo permisible

Resultado :

$$x = \frac{1.645^2x0.50x0.50x81}{0.05^2(81-1) + 1.645^2x0.50x0.50}$$

$$x = 67 + (67x10\%)$$

$$x = 74$$

De acuerdo con el cálculo del tamaño muestral, se determinó un total de 67 participantes. No obstante, con el propósito de prevenir posibles pérdidas de información o casos de no respuesta, se incrementó la muestra en un 10 %, obteniéndose así un total ajustado de 74 participantes. En consecuencia, la muestra de la presente investigación está conformada por 74 ciudadanos, quienes representan de manera proporcional los diferentes sectores o áreas geográficas del distrito de San Miguel.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica de recolección de datos

En este estudio, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario para medir las variables. El propósito de este cuestionario

es obtener, de manera sistemática y ordenada, información relevante sobre la población estudiada, en relación con las variables objeto de la investigación (García, 2003). A través de este instrumento se recopilaron datos de fuentes primarias, y el cuestionario sirvió para evaluar el nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos de limpieza, mantenimiento de áreas verdes y serenazgo.

3.4.2. Instrumento

De igual forma se utilizó el instrumento de escala tipo Likert, dicho instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal (Margarita & Luna, 2007).

El cuestionario fue evaluado mediante puntajes, a partir de los cuales se determinó un rango mínimo y máximo. Posteriormente, se aplicó una escala tipo Likert para calcular los promedios de los puntajes obtenidos dentro de dicha escala.

Tabla 2

Baremo para medir el nivel de calidad por dimensiones

Dimensiones	*Nivel*					
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Limpieza pública	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-75
Mantenimiento de áreas verdes	14-22	23-32	33-41	42-50	51-60	61-70
Seguridad ciudadana	11-24	18-25	26-32	33-39	40-47	48-55

Nota. Elaboración propia.

Validación del instrumento

La validación del instrumento se realizó a través de la validez por juicio de expertos, conformada por tres profesionales relacionados con el tema de estudio. A continuación, se presentan los tres expertos que participaron en este proceso de validación.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

	Grado	Nombre	Aceptación
1	Doctor	Dario Cutipa Mamani	Si
2	Magister	Jesús Manuel Aquino Cutipa	Si
3	Magister	Edwin Joel Garabito Monteagudo	Si

Nota. Elaboración propia.

Confiabilidad

La presente investigación busca obtener una confiabilidad superior a 0.80, lo que indicaría una alta fiabilidad de los cuestionarios aplicados según Pérez (2024). Para ello, se calculará el coeficiente alfa de Cronbach utilizando el software SPSS.

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad de la variable de calidad de servicio público

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.87	40

Nota. Elaborado en base a los resultados de SPSS.

La variable de calidad del servicio público por el pago de arbitrios, fueron procesados en el Software estadísticos SPSS del cual se logró obtener 0.871 de confiabilidad permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad "buena".

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos mediante el cuestionario, que se aplicó con escala Likert y preguntas cerradas en los 74 sectores del distrito de San Miguel, fueron analizados y procesados utilizando el software estadístico SPSS y Microsoft Excel. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos con porcentajes, con el objetivo de facilitar su comprensión. Para la prueba de hipótesis se empleará la prueba t para la estimación de proporciones.

3.5.1 Prueba de normalidad

Se tiene las siguientes hipótesis:

Ho: La distribución de los elementos de la variable calidad de servicios públicos tiene normalidad.

Ha: La distribución de los elementos de la variable calidad de servicios públicos no tiene normalidad.

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	p
Calidad del servicio público	.248	74	.000

Nota. Elaboración en base a resultados SPSS.

De acuerdo con la tabla el valor de p es < que 0.05 rechazamos la Ho y se acepta la Ha, es decir que la distribución de los datos no es normal, según KS para la variable de calidad de servicios públicos, por lo tanto se aplicará estadística no paramétrica.

3.5.2 Consideraciones éticas

La presente investigación se llevó a cabo conforme a estrictas pautas éticas. Lo que incluyó la obtención del consentimiento informado de los participantes, la garantía de confidencialidad de la información proporcionada, la protección del bienestar de los participantes, y el compromiso de actuar con integridad a lo largo de todas las fases del estudio. Además, se aseguró la equidad y la justicia en la investigación, promoviendo el respeto hacia los ciudadanos involucrados, evitando cualquier tipo de imposición y fomentando la colaboración activa.

Este compromiso ético fue destacado en el encabezado del instrumento de recolección de datos y se comunicó de manera verbal a los participantes antes de comenzar con el llenado del cuestionario.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo presenta los resultados relacionados con la calidad percibida de los servicios públicos provistos mediante los arbitrios municipales en el distrito de San Miguel, poniendo especial énfasis en su nivel de calidad. Los hallazgos indican que, si bien los servicios esenciales como la limpieza pública y el mantenimiento de parques están operativos y presentan un desempeño aceptable, aún requieren mejoras en áreas críticas que demandan atención prioritaria. Por su parte, el servicio de serenazgo genera una percepción positiva entre los ciudadanos; sin embargo, a pesar de ser adecuado, es necesario mantenerlo y aspirar a la excelencia. La predominancia de evaluaciones regulares o negativas evidencia que la gestión municipal todavía enfrenta retos significativos para lograr una calidad sobresaliente en sus servicios, lo que impacta en la percepción general de la ciudadanía. En este contexto, resulta fundamental alinear la gestión municipal con los principios de la Política de Modernización de la Gestión Pública, orientados a optimizar la calidad de los servicios centrados en el ciudadano y a garantizar un enfoque más ajustado a las necesidades y expectativas de la comunidad.

4.1 RESULTADOS

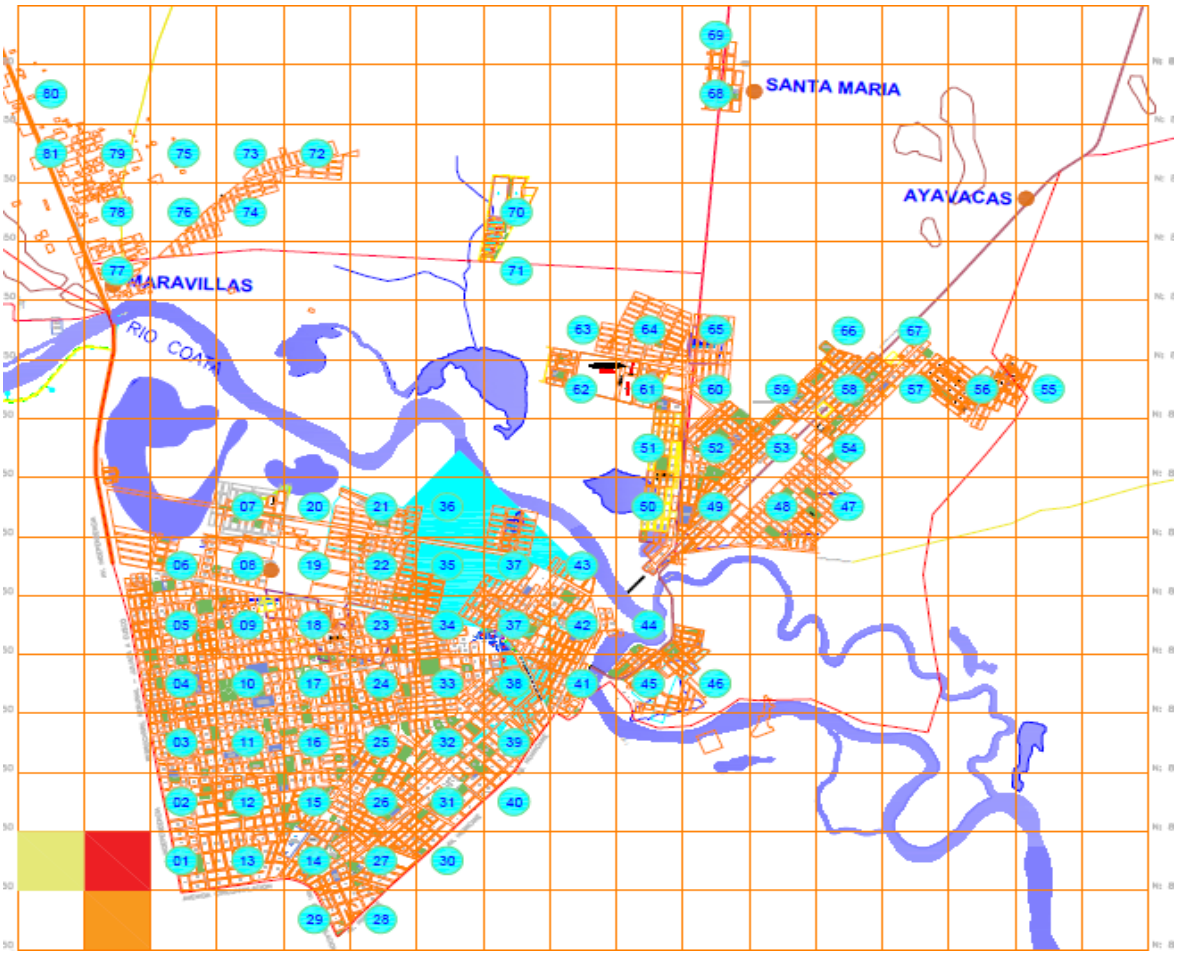
4.1.1. Calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales en el distrito de San Miguel

En esta sección se presentan los resultados relacionados con la calidad de los servicios públicos financiados a través de los arbitrios municipales en el distrito de San Miguel. Para contextualizar el estudio, se incluye un mapa geográfico del distrito, que delimita el área de investigación y muestra la distribución espacial de la población.

Con el objetivo de asegurar una descripción equitativa del nivel de percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos, el distrito se dividió estratégicamente en 81 sectores. Esta división permitió cubrir de manera uniforme las diferentes zonas urbanas, garantizando la validez y confiabilidad de la información obtenida.

Figura 2

Mapa sectorizado por áreas urbanas del distrito de San Miguel, provincia de San Román, departamento de Puno



Nota. Elaboración propia en base al plano catastral San Miguel.

De igual manera, con la finalidad de comprender de forma más completa la percepción sobre la calidad de los servicios públicos provistos por arbitrios municipales, se presenta la información correspondiente a las características sociodemográficas de los representantes de cada sector del distrito de San Miguel. Esta información es relevante porque permite situar la percepción de los ciudadanos en relación con variables como sexo, edad, nivel educativo, ocupación y otras características que pueden influir en su evaluación de la calidad de los servicios públicos ofrecidos mediante los arbitrios municipales. De esta manera, la descripción no se limita únicamente a los resultados cuantitativos, sino que también considera las características sociodemográficas de la población encuestada, contribuyendo a una interpretación más precisa y confiable.

Tabla 6

Características socioeconómicas de los ciudadanos del distrito de San Miguel

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 25	13	17.60%
	26 a 40	28	37.80%
	41 a 60	30	40.50%
	61 a más	3	4.10%
Sexo	Femenino	60	81.10%
	Masculino	14	18.90%
Estado civil	Casado	24	32.40%
	Soltero	11	14.90%
	Conviviente	36	48.60%
	Otros	3	41.10%
Grado de instrucción	Primaria	26	35.10%
	Secundaria	35	47.30%
	Superior técnico	4	5.40%
	Superior universitario	9	12.20%
Trabaja	Si	38	51.40%
	No	36	48.60%
Edad de niños en casa	De 0 a 5 años	24	32.40%
	De 6 a 12 años	13	17.60%
	De 13 a 18 años	8	10.80%
	No tienen niños	29	39.20%
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	18	24.30%
	De 7 a 13 años	25	33.80%
	De 14 a 20	18	24.30%
	De 21	13	17.60%
Total		74	100.00%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

El nivel de recaudación de los arbitrios municipales por año fiscal representa un indicador clave para analizar la capacidad financiera del gobierno local y su eficacia en la administración tributaria. Estos ingresos proporcionan a la municipalidad los recursos necesarios para financiar servicios públicos esenciales, tales como limpieza urbana,

mantenimiento de parques y jardines, y seguridad ciudadana. En este contexto, el análisis de la recaudación permite identificar tendencias y posibles brechas vinculadas al cumplimiento de los contribuyentes o a la eficacia de la cobranza. Asimismo, los pagos realizados al final del ejercicio fiscal suelen destinarse al financiamiento del periodo siguiente, lo que resalta la importancia de una adecuada planificación presupuestaria para asegurar la continuidad y calidad de los servicios municipales.

Tabla 7

Monto de recaudación por arbitrios municipales según año fiscal

Periodo fiscal	Monto
2023	S/. 654, 764.85
2024	S/. 750,628.31

Nota. Elaboración en base a la información de Gerencia de Administración Tributaria, San Miguel.

La Tabla 7 muestra el monto total recaudado por concepto de arbitrios municipales. Se tiene una diferencia de S/ 95,863.46 en comparación con el año anterior. Este monto se destina a financiar servicios como la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines, y la seguridad ciudadana, de acuerdo con el Plan Operativo Anual, que se elabora previamente al inicio del siguiente año fiscal. Es importante señalar que los ingresos obtenidos en el año 2023 financian el presupuesto del año 2024, sin embargo, la recaudación del 2023 no fue suficiente para cubrir completamente las necesidades de los servicios, lo que podría afectar en la calidad y la cobertura.

Tabla 8

Asignación presupuestaria del año 2024

	PIA	PIM	Avance%
Reducción de delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana	356,775	353,206	96.9
Gestión integral de residuos solidos	390,511	389,897	75.8
Incremento de la práctica de actividades físicas, deportivas y recreativas en la población	30,000	31,758	41.7

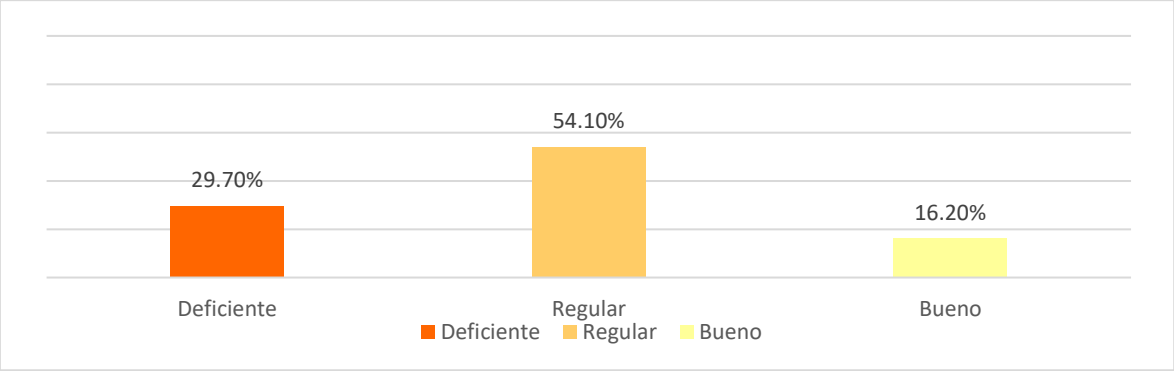
Nota. Obtenido de Consulta Amigable. PIA (presupuesto institucional anual). PIM (presupuesto institucional modificado).

La Tabla 8 presenta la asignación presupuestaria correspondiente al año 2024, donde se destaca que la gestión de residuos sólidos recibe la mayor asignación en comparación con las otras áreas. No obstante, a pesar de esta asignación significativa, el avance del gasto presupuestal en esta área alcanza solo el 75.8%, lo que indica un uso incompleto de los recursos destinados En el caso del servicio de recreación, el avance presupuestal resulta aún más limitado, alcanzando solo el 41.7%, lo que pone de manifiesto una ejecución deficiente en relación con las expectativas planteadas, posiblemente debido a retrasos en la implementación de proyectos o a la baja priorización de este servicio. En contraste, el área de seguridad ciudadana presenta un nivel de avance del 96.9%, reflejando una gestión presupuestaria más eficiente y una casi total ejecución de los recursos disponibles. En conjunto, estos resultados permiten apreciar diferencias significativas en la capacidad de gasto entre los distintos servicios municipales, lo que podría incidir en la percepción ciudadana sobre la calidad de los mismos.

Con el objetivo de sintetizar los resultados sobre la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales, se presenta el siguiente diagrama de barras. Este gráfico muestra, a través de barras y colores diferenciados, los niveles de calidad percibidos, que van desde “deficiente” hasta “bueno”. Su representación permite observar de manera clara y comparativa la valoración de los ciudadanos del distrito de San Miguel respecto a los servicios brindados por la municipalidad.

Figura 3

Diagrama en barras de la percepción final de los servicios públicos provistos por el pago de arbitrios



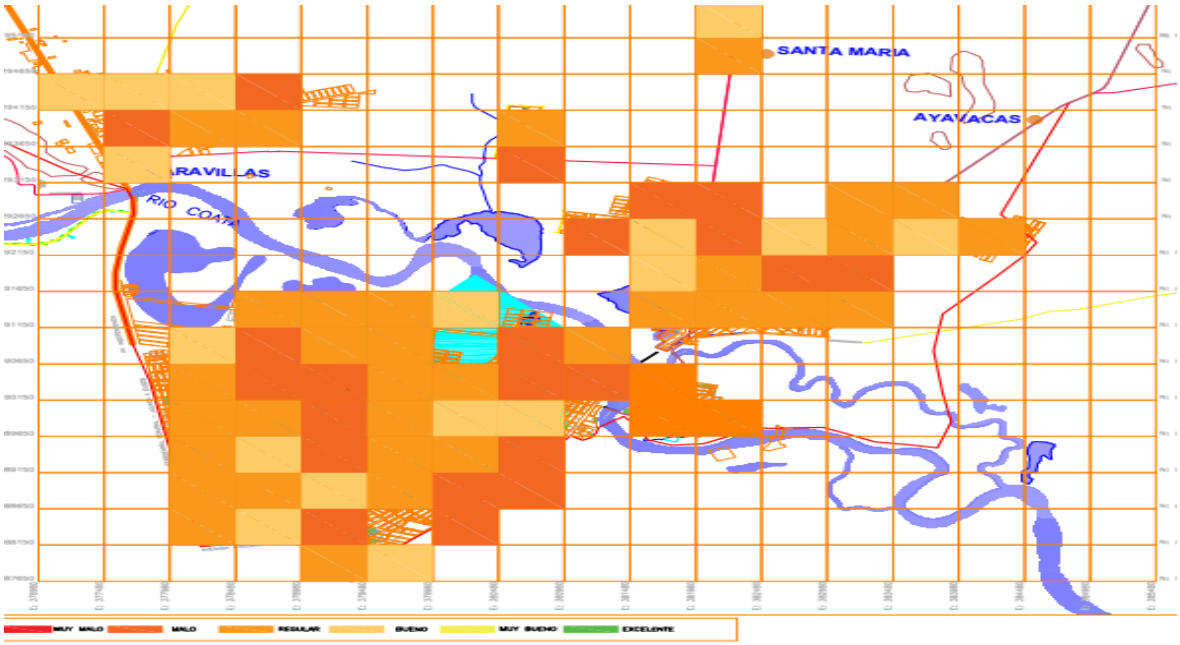
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

El siguiente mapa sectorizado muestra la percepción global sobre la calidad de los servicios públicos financiados mediante los arbitrios municipales en el distrito de San Miguel. Para

facilitar la interpretación de la información, se emplea una escala de colores que permite visualizar de manera clara y comparativa los distintos niveles de calidad percibidos en los diversos sectores del distrito. Esta herramienta contribuye a identificar las diferencias territoriales en la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos.

Figura 4

Mapa sectorizado por niveles de la percepción final de los servicios públicos provistos por el pago de arbitrios



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En base a los resultados obtenidos, se evidencia que la prestación de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales no viene siendo atendida de manera adecuada por la Municipalidad Distrital de San Miguel, ya que predomina un nivel de percepción regular. En ese sentido, se puede inferir que dicha percepción ciudadana estaría relacionada con una gestión no óptima de los recursos. Asimismo, se observa que el avance en el ámbito de limpieza pública alcanza el 75.8%, mientras que el ámbito recreativo presenta un porcentaje menor de 41.7%. Por otro lado, el servicio de seguridad ciudadana destaca por presentar una de las percepciones de calidad más altas, lo cual se refleja también en su avance presupuestario de 96.9%. En segundo puede la percepción regular de los servicios públicos estar directamente vinculada con el bajo nivel de cumplimiento en el pago de los arbitrios municipales, ya que más del 70% de los ciudadanos indicaron no haber efectuado este pago durante el año 2024. Esta situación podría evidenciar una falta de confianza entre la

población y la municipalidad, pues los ciudadanos, al percibir que los servicios no son adecuados, podrían sentirse desmotivados a contribuir. A su vez, la insuficiente recaudación limita la capacidad del gobierno local para optimizar la calidad de los servicios, lo que obstaculizaría el avance en la gestión municipal de San Miguel.

Asimismo, en cuanto a la percepción por sectores del distrito, no se evidencian diferencias significativas entre las zonas cercanas a la sede municipal y aquellas más alejadas. Incluso en los sectores próximos a la municipalidad, se mantiene una percepción similar a la registrada en otras áreas del distrito, lo que sugiere que las deficiencias en la gestión de los servicios públicos son transversales en todo San Miguel. Esto indicaría que la limitada planificación y la ineficiente distribución de los recursos afectan de manera homogénea a los distintos sectores, sin que la cercanía al centro administrativo garantice una mejor prestación de los servicios. En ese sentido, resulta fundamental fortalecer la articulación de la gestión municipal con los principios de la Política de Modernización de la Gestión Pública, orientada a optimizar la calidad de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

La política promueve la eficiencia, transparencia y la atención a las necesidades y expectativas de la población. En este marco, la implementación de estrategias de mejora continua, el enfoque en la satisfacción del usuario y la modernización de los procesos administrativos constituyen elementos clave para asegurar que los servicios municipales respondan de manera más efectiva y eficiente a las demandas ciudadanas, contribuyendo así a mejorar la percepción general de los servicios financiados mediante arbitrios municipales.

Tabla 9

Prueba de hipótesis para una proporción de ciudadanos han valorado en general la provisión de servicios públicos por arbitrios municipales

Hipótesis estadísticas	Proporción observada	Proporción esperada	Error estándar	Z	P-valor
Ho: $p \leq 0.5$ Ha: $p > 0.5$	0.84	>0.50	0.058	5.81	0.00000

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Esta percepción es analizada estadísticamente mediante una prueba de hipótesis para una proporción. En la Tabla 9 se presenta la prueba donde se contrasta la hipótesis nula (Ho: $p \leq 0.5$) frente a la alternativa (Ha: $p > 0.5$). La proporción observada es de 0.84, es decir, el

84% de los encuestados valoran los servicios como deficientes o regulares. Con un error estándar de 0.058 y un estadístico Z de 5.81, se obtiene un valor p prácticamente igual a cero ($p < 0.00001$), lo cual indica que la diferencia respecto a la proporción hipotética del 50% es altamente significativa.

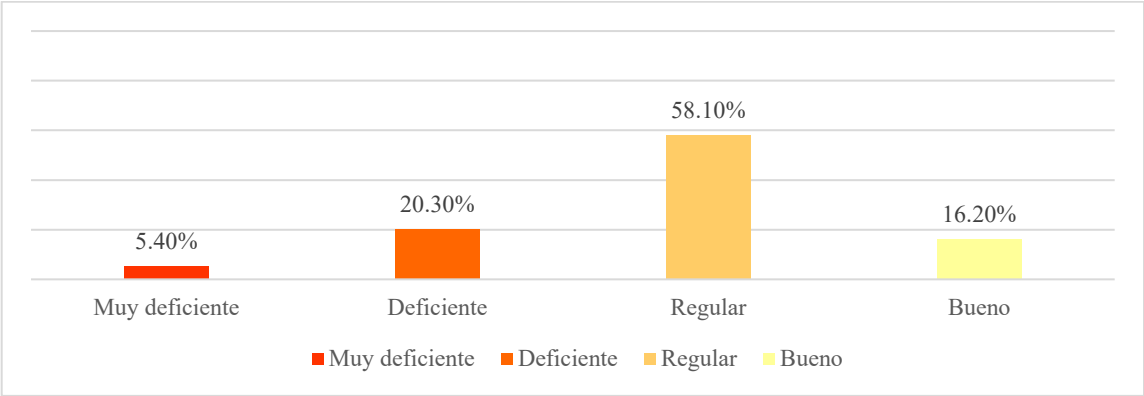
En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe evidencia estadísticamente significativa que permite afirmar que la mayor parte de la población del distrito de San Miguel percibe la provisión de los servicios públicos financiados mediante arbitrios como deficiente o regular, lo cual respalda la hipótesis general planteada.

4.1.2. Calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de San Miguel

En esta sección se analizan los resultados relacionados con la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de San Miguel, el cual constituye una de las funciones más visibles y relevantes de la gestión municipal, al estar vinculado con la salubridad, el orden y la imagen urbana. Asimismo, se presenta un diagrama de barras que evidencia la percepción ciudadana sobre dicho servicio, diferenciando los niveles mediante colores, lo que permite una mejor comprensión y una visualización más clara de los resultados. Esta representación facilita la identificación de las valoraciones predominantes.

Figura 5

Diagrama en barras de la percepción de calidad del servicio de limpieza pública



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

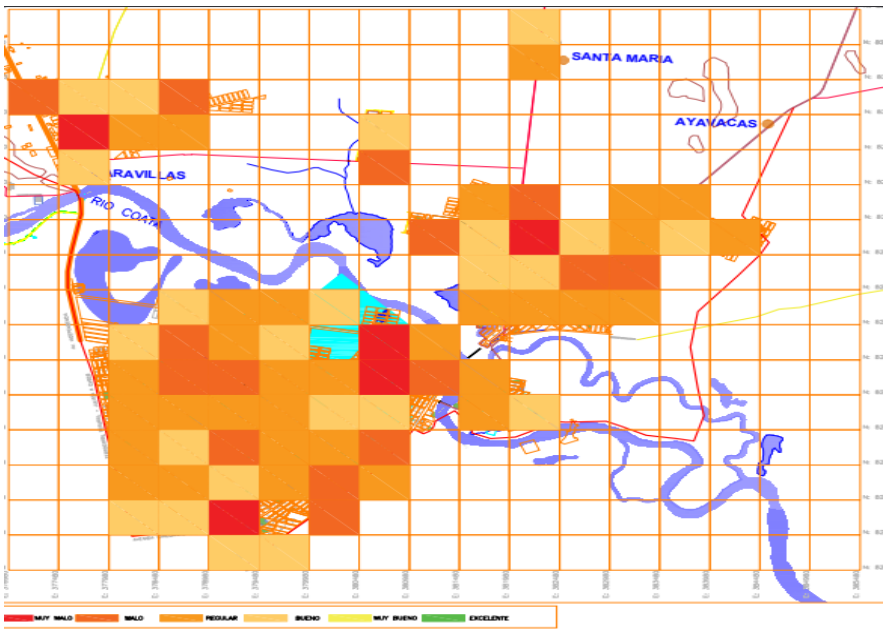
La Figura 5 muestra la percepción de la calidad del servicio de limpieza pública, donde el 58,10% de los encuestados manifiesta la calidad como regular, el 20,30% lo califica como deficiente, el 5.40% como muy deficiente y solo el 21,6% lo considera bueno, sin registrar los niveles de "muy bueno" o "excelente", lo que refleja que el servicio no alcanza la

eficiencia ni la eficacia esperada por los ciudadanos, evidenciando así la existencia de una brecha considerable entre el servicio ofrecido y las expectativas del ciudadano promedio. Por ello se podría decir que la municipalidad presenta una falta de planificación estratégica o deficiencias en la implementación operativa adecuada, aunque la limpieza pública está operativa, la falta de consistencia y uniformidad en su prestación genera una experiencia desigual entre los ciudadanos, lo que sugiere que existen deficiencias en la gestión de los recursos disponibles por la municipalidad. Además estas inconsistencias se ven reflejadas en la percepción general del servicio, donde la limpieza parece cumplirse en algunos momentos y lugares, pero presenta retrasos o insuficiencia en otros, afectando la confianza de la ciudadanía en la capacidad de gestión de residuos por la municipal.

El predominio de una percepción regular respecto al servicio de limpieza pública evidencia la necesidad de fortalecer la gestión operativa y mejorar la distribución equitativa del servicio, a fin de reducir las deficiencias identificadas y promover una valoración más favorable por parte de la ciudadanía. En ese sentido, resulta fundamental optimizar la calidad del servicio y asegurar condiciones ambientales más limpias y sostenibles, acordes con las expectativas de los habitantes del distrito en estudio.

Figura 6

Mapa sectorizado de la percepción de calidad del servicio de limpieza pública



Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Figura 6 presenta un mapa sectorizado que ilustra la percepción de la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito evaluado, donde cada nivel de percepción se representa

mediante un color específico. En términos generales, predominan las categorías de percepción regular y buena. Asimismo, el mapa evidencia una distribución relativamente homogénea en todo el ámbito distrital, sin diferencias significativas en función de la cercanía a la sede municipal.

De igual manera, se observa que incluso en sectores próximos a la municipalidad se registra una percepción deficiente del servicio, lo que sugiere que la ubicación no necesariamente garantiza una mejor prestación del mismo. Esto también podría indicar una distribución poco equitativa o poco sostenida de los recursos y esfuerzos destinados al servicio de limpieza pública.

En conjunto, estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de revisar las estrategias de gestión y ejecución del plan operativo del servicio, con el fin de mejorar la calidad en todas las zonas del distrito analizado, especialmente en aquellas donde la percepción ciudadana es más negativa.

El adecuado funcionamiento del servicio de limpieza pública depende en gran medida de la disponibilidad y operatividad de los vehículos destinados a las labores de recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos. En este apartado se presenta la información correspondiente al número de vehículos con los que cuenta San Miguel, contribuyendo a interpretar de manera más precisa la relación entre los recursos disponibles y la calidad del servicio percibido por la población.

Tabla 10

Número de vehículos para limpieza pública según clase

N°	Clase	Placa
1	Compactadora	EAB-921
2	Compactadora	EAB-942
3	Compactadora	EAB-027
4	Moto carga	EX-363
5	Moto carga	EX-364
6	Moto carga	EX-365
7	Moto carga	EX-371
8	Moto carga	EX-372

Nota. Elaboración en base a la información de la subgerencia de limpieza pública.

La Tabla 10 presenta la cantidad de vehículos con los que cuenta la Subgerencia de Limpieza Pública para llevar a cabo el servicio de recolección de residuos sólidos a domicilio y el barrido de calles. La flota está compuesta por tres camiones compactadores, los cuales están destinados al recojo de residuos inorgánicos. Cada uno de estos camiones está acompañado por una moto carga, encargada de recolectar los residuos orgánicos generados en los hogares. Además, las motocargas restantes tienen la función de recolectar los residuos generados por el barrido de calles, avenidas, mercados y otras zonas con alta acumulación de basura. De esta manera, la flota de vehículos de la Subgerencia de Limpieza Pública juega un papel fundamental en el mantenimiento de la limpieza y en la gestión adecuada de los residuos sólido.

El recurso humano representa un elemento clave para asegurar la eficiencia y continuidad del servicio de limpieza pública. En este apartado se expone la distribución del personal asignado a dicha área dentro de la municipalidad evaluada, lo que permite comprender de mejor manera su organización interna y su capacidad operativa para la prestación del servicio.

Tabla 11

Cantidad del personal de limpieza según función

N°	Función	Cantidad
1	Recolección a domicilio	18
2	Choferes de compactadoras	3
3	Choferes de moto cargas	5
4	Barrido	28
5	Limpieza de la municipalidad	6
	Total	60

Nota. Elaboración en base a información proporcionada por la Subgerencia de Limpieza.

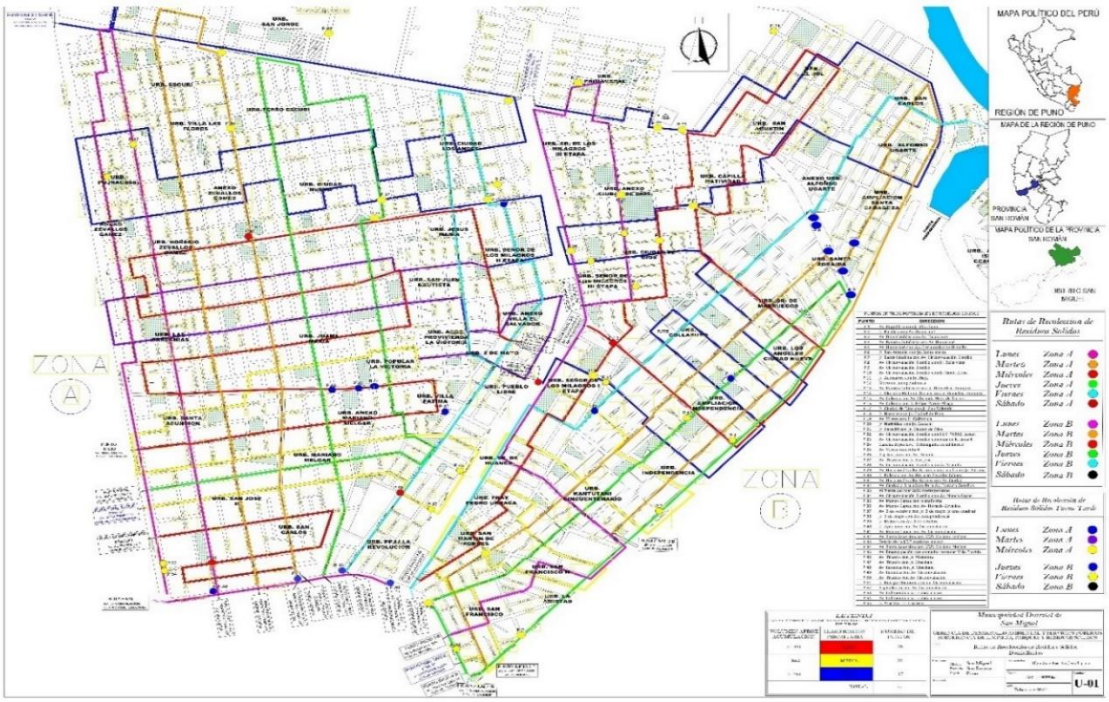
La Tabla 11 presenta la distribución del personal asignado a diversas funciones dentro de la Subgerencia de Limpieza Pública, con un total de 60 empleados. La mayor parte del personal se destina al barrido, con 28 empleados, lo que refleja la alta prioridad que se otorga al mantenimiento de la limpieza en las calles del distrito. En comparación, la cantidad de choferes de vehículos, que es mínima, con un total de 8 trabajadores.

La organización de las rutas de recolección constituye un elemento fundamental para garantizar la eficiencia y cobertura del servicio de limpieza pública. En este apartado se presentan las rutas asignadas a los vehículos compactadores y motocargas encargados del recojo de residuos sólidos en el distrito evaluado

La información permite identificar las zonas atendidas y la cobertura del servicio, elementos fundamentales para garantizar que todas las áreas del distrito reciban una atención adecuada. Asimismo, la representación gráfica de las rutas mediante colores y trazos diferenciados facilita una visualización más clara del recorrido de cada unidad, contribuyendo a comprender la logística implementada por la municipalidad en la gestión de residuos sólidos.

Figura 7

Ruta de las compactadores y moto cargas para el recojo de residuos sólidos



Nota. Obtenido de la subgerencia de limpieza pública.

La Figura 7 muestra las rutas de los camiones compactadores y moto cargas, las cuales están organizadas en dos zonas estratégicas: Zona A y Zona B. Cada zona está subdividida para facilitar la recolección de residuos de manera eficiente. Según el calendario semanal, de lunes a sábado, se realizan recorridos programados para cubrir todo el distrito. No obstante, en las zonas de Santa María, Mucra y Maravillas, áreas con baja urbanización, la recolección de residuos se lleva a cabo una vez a la semana. Esta estructura permite optimizar el proceso de recolección y garantizar que todos los sectores del distrito reciban el servicio adecuado.

Tabla 12

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del recojo de residuos sólidos a domicilio

		Muy deficiente y deficiente	Bueno - muy bueno	Total
Sexo	Masculino	6 (8.1%)	8 (10.9%)	14 (18.9%)
	Femenino	25 (33.8%)	35 (47.3%)	60 (81.1%)
Edad	De 18 a 25 años	5 (6.8%)	8 (10.9%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	13 (17.6%)	15 (20.2%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	11 (14.9%)	19 (25.6%)	30 (40.5%)
	De 61 a más	2 (2.7%)	1 (1.4%)	3 (4.1%)
Pago de arbitrios	Si	5 (6.8%)	8 (10.9%)	13 (17.6%)
	No	26 (35.1%)	35 (47.3%)	61 (82.4%)
Total		31 (41.9%)	43 (58.1%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta.

La Tabla 12 muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad del servicio de recolección de residuos sólidos a domicilio, del cual se pueden inferir ciertos patrones en cuanto al horario y el transporte de residuos. En primer lugar, es importante señalar que la gran mayoría de los encuestados son mujeres, representando un 81.1% del total de respuestas. Estas personas se encuentran en un rango de edad que va de los 26 a los 60 años, lo que sugiere que muchas de ellas podrían estar desempeñando el rol de amas de casa o encargadas de las labores del hogar. Por lo tanto, es razonable suponer que valoran especialmente que la recolección de residuos sólidos se realice en horarios que resulten convenientes para sus rutinas diarias, sin embargo, al presentarse una percepción negativa del 41.9%, de muy deficiente y deficiente, esto sugiere que, aunque los horarios propuestos pudieran ajustarse a las necesidades de la población en general estos no estén siendo percibidos como adecuados, ello sería a que posiblemente que los horarios actuales no se alineen con los estilos de vida de los demás ciudadanos y sus obligaciones cotidianas o bien, que no se respete el horario establecido lo cual podría estar relacionado con la cantidad del personal asignado a esta labor, lo que generaría un percepción negativa. Respecto al transporte de recolección de residuos, el 82.4 % del total de encuestados manifiestan no haber realizado el pago de arbitrios municipales, lo cual podría verse reflejado en la percepción de calidad no adecuada que podría estar relacionada con las

condiciones de los camiones recolectores, posiblemente la recaudación insuficiente de arbitrios puede limitar el presupuesto destinado al mantenimiento o a la modernización de los vehículos, puesto que actualmente se tiene solo 3 compactadoras para cubrir el distrito, lo que afectaría la eficiencia y la percepción de calidad del servicio. Adicionalmente, la municipalidad cuenta con 3 vehículos motorizados (moto carga) destinado a la recolección de residuos orgánicos, como cáscaras de frutas y verduras. Sin embargo, la capacidad de este vehículo es limitada debido a su tamaño y a la amplia cobertura que debe atender. Además, al recorrer largas distancias y tener una capacidad de carga reducida, el vehículo está más expuesto a fallas mecánicas, lo que puede afectar su operatividad y la continuidad del servicio, lo que estaría reflejado también en la percepción negativa. Aunque el servicio de recolección de residuos sólidos a domicilio recibe una valoración mayoritariamente positiva, con un 58.1% de los encuestados calificando el servicio como "bueno" o "muy bueno", el 41.9% de respuestas negativas y la ausencia de calificaciones "excelentes" indican que existen áreas de oportunidad para mejorar.

Tabla 13

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del proceso de barrido

		Muy deficiente-deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Total
Grado de instrucción	Primaria	17 (23%)	5 (6.8%)	4 (5.4%)	26 (35.1%)
	Secundaria	27 (36.5%)	4 (5.4%)	4 (5.4%)	35 (47.3%)
	Superior técnico	3 (4.1%)	-	1 (1.4%)	4 (5.4%)
	Superior universitario	8 (10.8%)	1 (1.4%)	-	9 (12.2%)
	Sin instrucción	-	-	-	-
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	18 (24.3%)	-		18 (24.3%)
	De 7 a 11 años	26 (35.1%)	-	3 (4.1%)	29 (39.2%9
	De 12 a 15 años	4 (5.4%)	7 (9.5%)	3 (4.1%)	14 (18.9%)
	De 16 a 20 años	7 (9.5%)	-	3 (4.1%)	10 (13.5%)
	De 21 a 25 años		3 (4.1%)		3 (4.1%)
Total		55 (74.3%)	10 (13.5%)	9 (12.2%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 13 muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad del servicio del proceso de barrido en las calles, principales avenidas y mercados. La mayoría de los encuestados tiene un nivel educativo medio, habiendo completado sus estudios secundarios, lo que representa al 47.3% del total. Además, el 39.2% de los encuestados lleva residiendo en la comunidad entre 7 y 11 años. Dadas estas características predominantes, que muestran a una población madura con un nivel educativo medio, es probable que tengan expectativas relativamente altas en cuanto a la limpieza de los espacios públicos, especialmente en áreas de alta circulación como las avenidas principales y los mercados. La percepción negativa sobre la calidad del servicio de limpieza se refleja en un 74.3% de los encuestados, quienes califican de manera desfavorable este servicio. Este resultado podría estar influenciado por la baja contribución en el pago de arbitrios por parte de los ciudadanos, lo que impacta directamente en la capacidad de la municipalidad para adquirir los implementos, materiales y recursos humanos necesarios para llevar a cabo estas tareas de manera eficiente. Un ejemplo claro de esto es la cantidad limitada de personal destinado al barrido, en San Miguel, solo 28 trabajadores deben cubrir toda la jurisdicción, incluyendo zonas con gran acumulación de residuos. Además, la escasez de vehículos para el proceso de barrido agrava la situación, ya que solo 2 moto cargas están asignadas a esta actividad, lo que limita aún más la eficiencia del servicio.

El sistema actual de barrido, con personal y vehículos limitados, no es capaz de manejar de manera eficiente la gran cantidad de residuos generados, lo que deja varias áreas del distrito sin la limpieza necesaria. La falta de cobertura en ciertas zonas no solo pone de manifiesto la incapacidad para atender esta necesidad básica, sino que también tiene repercusiones serias. La acumulación de residuos no gestionados representa un riesgo para la salud pública, al favorecer la aparición de infecciones, plagas y malos olores. Asimismo, la deficiente limpieza urbana contribuye al deterioro del entorno, afectando de manera negativa la percepción de la calidad de vida de la población y generando condiciones de desorden en el espacio público.

En este sentido, resulta necesario implementar un plan integral de barrido que establezca la frecuencia, los horarios y la dotación de personal requerida, con el fin de asegurar una cobertura adecuada en todas las zonas y mejorar la eficiencia del servicio de limpieza pública.

Tabla 14

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del desempeño del personal de limpieza

		Muy deficiente - deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Total
Grado de instrucción	Primaria	4 (5.4%)	5 (6.8%)	17 (23%)	26 (35.1%)
	Secundaria	8 (10.8%)	3 (4.1%)	24 (32.4%)	35 (47.3%)
	Superior técnico		1 (1.4%)	3 (4.1%)	4 (5.4%)
	Superior universitario	4 (5.4%)		5 (6.8%)	9 (12.2%)
	Sin instrucción				
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	4 (5.4%)		14 (18.9%)	18 (24.3%)
	De 7 a 11 años	4 (5.4%)		25 (33.8%)	29 (39.2%)
	De 12 a 15 años	4 (5.4%)	3 (4.1%)	7 (9.5%)	14 (18.9%)
	De 16 a 20 años	4 (5.4%)	6 (8.1%)		10 (13.5%)
	De 21 a 25 años			3 (4.1%)	3 (4.1%)
Total		16 (21.6%)	9 (12.2%)	49 (66.2%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 14 muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad del personal de limpieza, donde se toma en cuenta la amabilidad, cantidad y los implementos del personal que realiza la labor de limpieza. El grado de instrucción predominante es secundaria con 47.3%, lo que puede indicar que los encuestados con un nivel educativo medio tienen una visión crítica sobre el trabajo del personal de limpieza, evaluando especialmente si poseen los implementos adecuados y si el número de trabajadores es suficiente para cubrir adecuadamente la zona. Por otro lado, el tiempo de

residencia, en su mayoría de entre 7 y 11 años con un 39.2%, muestra que los residentes con mayor permanencia en el distrito pueden ser más exigentes respecto a los estándares de limpieza, ya que han sido testigos de los cambios en el servicio con el tiempo.

La percepción de la calidad del personal de limpieza es mayoritariamente positiva, ya que el 66.2% de los encuestados califica su desempeño como "bueno" o "muy bueno", lo que evidencia que gran parte de la ciudadanía valora el trabajo realizado, destacando aspectos como el respeto, la amabilidad y el adecuado trato. Sin embargo, se registra un 21.6% de percepciones negativas, las cuales podrían estar asociadas a factores como la insuficiencia de personal y la limitada disponibilidad de implementos necesarios para el desarrollo adecuado de sus funciones.

Este contraste en las opiniones resalta la importancia de no solo reconocer el esfuerzo y la actitud positiva del personal de limpieza, sino también de abordar las deficiencias materiales y la cobertura de recursos humanos. Para mejorar la percepción general, es fundamental optimizar la dotación de personal y garantizar que los trabajadores cuenten con los recursos y herramientas necesarios para desempeñar su labor de manera eficiente y efectiva.

Tabla 15

Características socioeconómicas según la percepción de calidad de sensibilización y educación ambiental

		Muy deficiente-deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Total
Edad	De 18 a 25 años	3 (4.1%)	7 (9.5%)	3 (4.1%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	15 (20.3%)	8 (10.8%)	5 (6.8%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	11 (14.9%)	12 (16.2%)	7 (9.5%)	30 (40.5%)
	De 61 a más	2 (2.7%)		1 (1.4%)	3 (4.1%)
Estado civil	Casado	10 (13.5%)	10 (13.5%)	4 (5.4%)	24 (32.4%)
	Soltero	3 (4.1%)	5 (6.8%)	3 (4.1%)	11 (14.9%)
	Conviviente	16 (21.7%)	12 (16.2%)	8 (10.8%)	36 (48.6%)
	Otro	2 (2.7%)		1 (1.4%)	3 (4.1%)
Grado de instrucción	Primaria	10 (13.5%)	12 (16.2%)	4 (5.4%)	26 (35.1%)
	Secundaria	16 (21.7%)	11 (14.9%)	8 (10.8%)	35 (47.3%)
	Superior técnico	1 (1.4%)	2 (2.7%)	1 (1.4%)	4 (5.4%)

	Superior universitario	4 (5.4%)	2 (2.7%)	3 (4.1%)	9 (12.2%)
	Sin instrucción				
Total		31 (41.9%)	27 (36.5%)	16 (21.6%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 15 muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad de sensibilización y educación mental, del cual se pueden inferir ciertos patrones en cuanto promoción del reciclaje y separación de residuos sólidos por parte de la municipalidad.

La mayoría de encuestados en cuanto a estado civil pertenece a la categoría “conviviente” con un 48.6%, seguido de “casado” con un 32.4% que podría reflejar un grupo familiar estable y posiblemente más involucrado en la educación ambiental, ya que este tipo de temas tiende a tener un impacto directo en la calidad de vida familiar. Además, en cuanto al nivel de instrucción, el 47.3% de los encuestados cuenta con educación secundaria, lo que podría implicar una base educativa suficiente para comprender y participar en programas de sensibilización ambiental. Sin embargo, la falta de educación superior técnica o universitaria podría representar una limitante para una comprensión más profunda de temas ambientales complejos. Del total de encuestados, el 41.9% tiene una percepción negativa, predominando el nivel muy deficiente y deficiente, a esto se suma una percepción regular del 36.5%, lo que sugiere que la estrategia adoptada por la municipalidad para promover la sensibilización y educación ambiental no está siendo eficaz, especialmente debido al uso predominante de Facebook como canal principal. Este enfoque podría no estar alcanzando a la audiencia de manera adecuada, ya que la mayoría de los encuestados tiene entre 41 y 60 años, un grupo de edad que posiblemente no esté tan familiarizado con las redes sociales o que desconozca de la existencia de la página de la municipalidad. No obstante, además de la promoción a través de redes sociales, la municipalidad ha puesto en marcha varias iniciativas, como el programa ″Ecotrueque″, que busca promover la separación de residuos sólidos y el cuidado del medio ambiente, a través de esta acción los ciudadanos pueden intercambiar residuos reciclables por otros productos. Asimismo, se organizan talleres de manualidades con materiales reciclados para los estudiantes de las instituciones del distrito, la "Semana de Educación Ambiental″, que tiene como objetivo sensibilizar a la población sobre productos sostenibles y amigables con el medio ambiente. También se lleva a cabo ″La Voz EDUCCA", un programa radial promovido por la municipalidad, “RECIFERIA” dirigido a

estudiantes que pueden canjear su entrada para una película por 20 botellas de plástico. Además, se han organizado numerosas jornadas de limpieza en áreas con alta acumulación de residuos, se han difundido videos para promover el reciclaje y su correcta separación, y se han instalado vallas informativas. En este contexto, puede afirmarse que la municipalidad está promoviendo la sensibilización y educación ambiental, sin embargo, enfrenta una importante deficiencia debido a la limitada cantidad de ciudadanos que siguen sus páginas oficiales en redes sociales. Por lo tanto, sería necesario desarrollar estrategias para dar a conocer estos medios digitales a toda la población, de manera que puedan mantenerse informados y participar activamente. Si bien la municipalidad ha centrado sus esfuerzos principalmente en las instituciones educativas, esto podría estar generando una percepción negativa, ya que parece limitar el alcance de sus acciones a un sector específico de la comunidad.

Tabla 16

Prueba de hipótesis para la proporción de ciudadanos que valoran la calidad del servicio de limpieza pública a lo más como regular

Hipótesis estadísticas	Proporción observada	Proporción esperada	Error estándar	Z	P-valor
Ho: $p \leq 0.5$	0.84	>0.50	0.058	5.81	0.00000
Ha: $p > 0.5$					

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Esta percepción es analizada estadísticamente mediante una prueba de hipótesis para una proporción. En la Tabla 16 se presenta la prueba donde se contrasta la hipótesis nula (Ho: $p \leq 0.5$) frente a la alternativa (Ha: $p > 0.5$). La proporción observada es de 0.84, es decir, el 84% de los encuestados valoran los servicios como deficientes o regulares. Con un error estándar de 0.058 y un estadístico Z de 5.81, se obtiene un valor p prácticamente igual a cero ($p < 0.00001$), lo cual indica que la diferencia respecto a la proporción hipotética del 50% es altamente significativa.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la mayoría de los habitantes del distrito de San Miguel percibe la prestación del servicio de limpieza pública como regular, lo que confirma la hipótesis planteada.

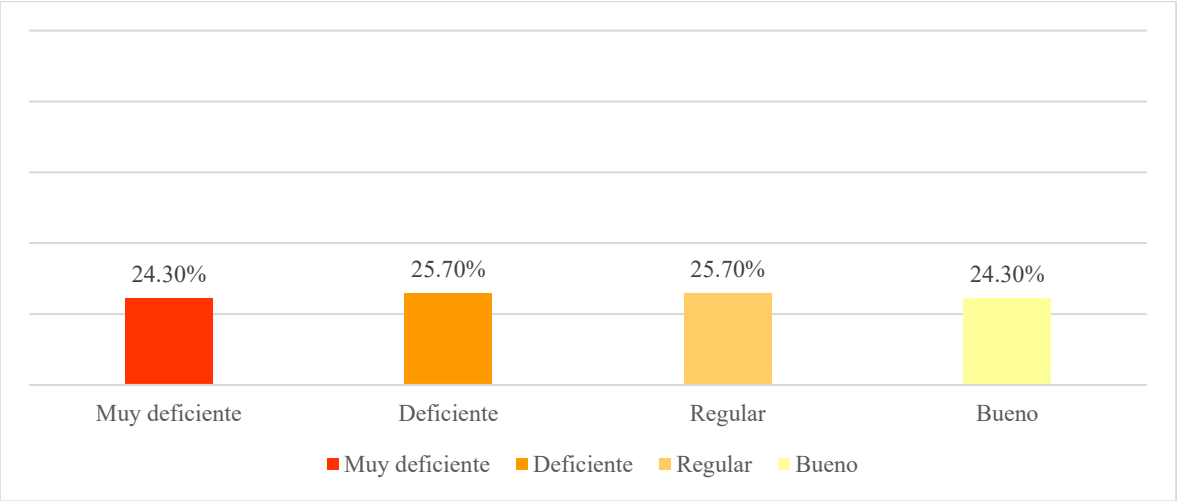
4.1.3. Calidad del servicio púbico de mantenimiento de parques y jardines en el distrito de San Miguel

En este apartado se analiza la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines en el distrito evaluado. Dicho servicio, financiado mediante arbitrios municipales, resulta fundamental para la conservación y embellecimiento del entorno urbano, así como para el bienestar ambiental, la mejora de la calidad del aire y la promoción de espacios de recreación, contribuyendo en conjunto a una mejor calidad de vida de la población.

Para una visualización más clara del nivel de calidad percibido, se incluye un diagrama en barras diferenciado por colores, que permite identificar con precisión la valoración de los encuestados.

Figura 8

Diagrama en barras de la percepción de la calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines



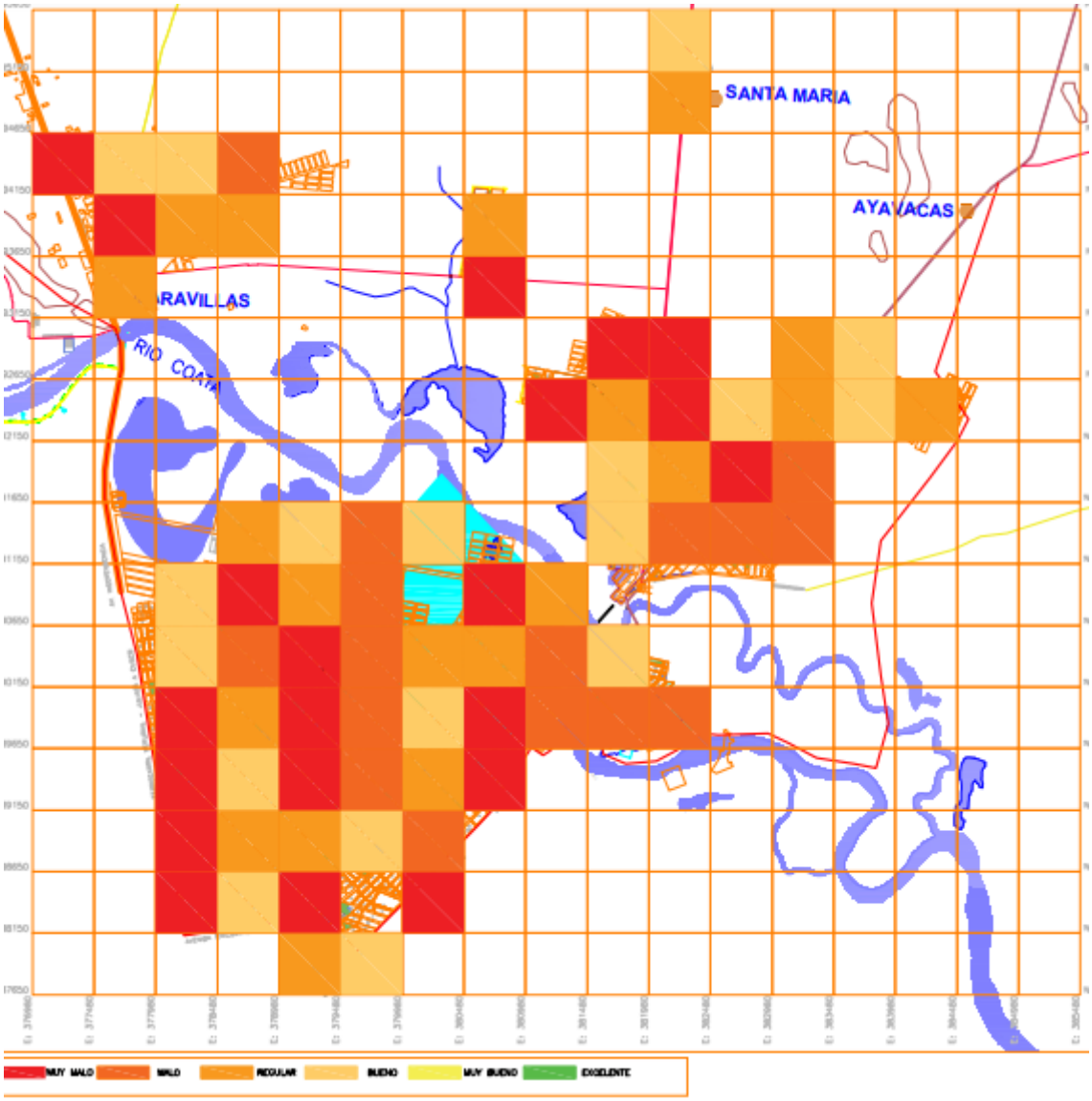
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

La Figura 8 ilustra cómo perciben los ciudadanos la calidad del servicio de mantenimiento de áreas verdes, donde el 25.70% manifiesta una percepción de calidad deficiente al igual que la regular, un 24,30% un nivel bueno y muy deficiente. Entre los niveles presentados la diferencia entre estos no es significativa, además se presenta el nivel más bajo de calidad, “muy deficiente” el cual revela que hay áreas críticas donde el mantenimiento se asume es inexistente, lo que puede estar contribuyendo a una experiencia insatisfactoria y negativa para los usuarios de estos espacios públicos. La coexistencia de percepciones positivas y

negativas sugiere que, si bien algunas zonas pueden estar mejor atendidas, otras presentan carencias notables, creando una experiencia desigual que afecta la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la gestión municipal para garantizar áreas verdes adecuadas, ya que estos son fundamentales para el bienestar de los ciudadanos, porque mejoran el entorno ambiental, fomentan la salud física y mental, fortalecen la convivencia social y promueven un desarrollo urbano sostenible.

Figura 9

Mapa sectorizado de la percepción de calidad del mantenimiento de parques y jardines



Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Figura 9 presenta un mapa sectorizado que muestra la percepción de la calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines, con cada nivel de percepción representado por un color en específico, donde de forma general predominan los colores representativos

del nivel “regular” y “deficiente”. Además el mapa muestra una percepción relativamente uniforme en todo el distrito, es decir que no se muestra diferencias notables en la percepción de la calidad según la proximidad de los sectores a la sede de la municipalidad. La municipalidad cuenta con 17 parques, además de alamedas en las principales avenidas y jirones. La municipalidad se encarga del mantenimiento de las avenidas principales, mientras que el mantenimiento de los espacios en los principales jirones está a cargo de los ciudadanos. Sin embargo, es importante destacar que el mapa muestra la presencia del nivel de percepción 'muy deficiente ', lo cual resulta preocupante, ya que incluso en las zonas más céntricas se observa esta valoración. Esto podría indicar que los parques y jardines se encuentran en estado de abandono y que en sectores más alejados posiblemente ni siquiera existen estos espacios, dichas acciones pueden estar vinculada a una percepción negativa. Por lo anterior, la municipalidad debería implementar un plan de mantenimiento de parques y jardines que garantice su adecuado estado de conservación. Estos espacios no solo promueven el bienestar físico y mental al brindar áreas de recreación e interacción social, sino que también contribuyen al embellecimiento del entorno, la mejora de la imagen urbana y el incremento de la calidad de vida de la población.

La cantidad de áreas verdes en el distrito evaluado constituye un indicador clave para valorar el nivel de sostenibilidad urbana y la disponibilidad de espacios destinados a la recreación y al bienestar ciudadano. La presencia y adecuada distribución de parques, jardines y zonas arborizadas no solo contribuye al embellecimiento del entorno urbano, sino que también favorece la salud ambiental, mejora la calidad del aire y promueve la convivencia y el esparcimiento de la población sanmiguelina. En este sentido, se presentan las áreas verdes existentes en la jurisdicción, lo que permite dimensionar la cobertura de estos espacios y su contribución a la calidad de vida de la población sanmiguelina.

Tabla 17

Número de áreas verdes en el distrito de San Miguel

N°	Denominación
1	Jardín plaza de Esparcimiento
2	Parque 2 de Mayo
3	Parque Mariano Melgar
4	Parque Cincuentenario Miraflores
5	Jardín contorno del Municipio San Miguel

6	Jardín frente al terminal San Francisco
7	Jardín Parroquia Pueblo de Dios
8	Jardín Parque Bandera
9	Área recreacional San José II Etapa
10	Parque Santa Asunción
11	Parque Señor de Los Milagros
12	Parque San Francisco
13	Parque Área Verde Direpsur
14	Parque Área Verde Miraflores
15	Área recreacional Escuri Corihuata
16	Parque Ciudad Nueva
17	Parque Juana María II
18	Parque Juana María I
19	Parque Apolo 11
20	Parque Villa Fátima Infancia
21	Parque del Agua
22	Parque Zona Recreacional Tepro Escuri
23	Parque Imarrucos

Nota. Elaboración en base a la información proporcionada por la Subgerencia de Parques y Jardines.

La Tabla 17 presenta el número total de parques y jardines habilitados en el distrito de San Miguel, con un total de 23 áreas, distribuidas en 16 parques, 5 jardines y 2 áreas recreacionales. No obstante, existen aproximadamente 15 áreas verdes, destinadas a convertirse en parques, las que aún no han sido ejecutada.

Tabla 18

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del servicio de áreas verdes

		Muy deficiente - deficiente	Regular	Bueno- Muy bueno	Total
Edad	De 18 a 25 años	6 (8.1%)	2 (2.7%)	5 (6.8%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	15 (20.3%)	2 (2.7%)	11 (14.9%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	14 (18.9%)	4 (5.4%)	12 (16.3%)	30 (40.5%)
	De 61 a más	2 (2.7%)		1 (1.4%)	3 (4.1%)
Estado civil	Casado	14 (18.9%)	2 (2.7%)	8 (10.8%)	24 (32.4%)
	Soltero	4 (5.4%)	2 (2.7%)	5 (6.8%)	11 (14.9%)
	Conviviente	17 (23%)	4 (5.4%)	15 (20.3%)	36 (48.6%)
	Otro	2 (2.7%)		1 (1.4%)	3 (4.1%)
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	14 (18.9%)	4 (5.4%)		18 (24.3%)
	De 7 a 11 años	11 (14.9%)		18 (24.3%)	29 (39.2%)
	De 12 a 15 años	3 (4.1%)	4 (5.4%)	7 (9.5%)	14 (18.9%)
	De 16 a 20 años	6 (8.1%)		4 (5.4%)	10 (13.5%)
	De 21 a 25 años	3 (4.1%)			3 (4.1%)
Total		37 (50%)	8 (10.8%)	29 (39.2%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 18 presenta las características socioeconómicas en relación con el nivel de percepción de la calidad de los servicios de áreas verdes, a partir de la cual es posible identificar ciertos patrones relacionados con la cantidad de parques, el estado de sus elementos y la presencia de parques y jardines.

Del total de encuestados se tiene una percepción de “muy deficiente” y “deficiente” con un 50% y “regular” con un 10.8% del servicio de áreas verdes, lo cual podría estar vinculado con el hecho de que la mayoría de los encuestados son “convivientes” con un 48.6% o “casados” con 32.4%, lo que sugiere un interés en los parques, que estos sean adecuadas para el uso familiar en especial para sus hijos, y que además de tener sus bienes estes se encuentren en buen estado, talvez como bancas y tachos de basura en especial. Por otro lado la mayor parte de la población se concentra entre los 26 y 60 años con un total de 78.3%, quienes probablemente utilizan los parques y jardines tanto para la recreación familiar como para la actividad física personal además del hecho de que los encuestados más jóvenes,

17.6%, podrían valorar espacios de encuentro social, mientras que aquellos de mayor edad, en particular los mayores de 61 años, 4.1%, podrían priorizar la disponibilidad de bancas en buen estado, accesibilidad y seguridad en los espacios públicos. Sin embargo, cabe señalar que el 39.2% de los encuestados ha residido entre 7 y 11 años en el distrito, y un 18.9% entre 12 y 15 años, lo que sugiere que muchos de ellos están familiarizados con el estado actual de los parques y jardines a lo largo del tiempo. Dado que la municipalidad es relativamente nueva, con solo 5 años de funcionamiento, estos residentes podrían haber sido testigos de los cambios o deterioros en estos espacios, así como de la implementación de nuevos parques y las mejoras que se han realizado desde la creación de la municipalidad. También se puede observar que la cantidad de parques y áreas verdes no es suficiente para cubrir todo el distrito puesto que tiene 23 áreas y aproximadamente 15 áreas verdes, destinadas a convertirse en parques, las que aún no han sido ejecutadas. Como resultado, estas áreas permanecen en estado de abandono, sin ser desarrolladas ni aprovecharse para el beneficio de la comunidad. Este atraso en la ejecución de los proyectos limita el acceso de los residentes a espacios recreativos y de esparcimiento adecuados. Como resultado, existen sectores que perciben la ausencia de parques en sus áreas. La percepción negativa de más del 50% de los encuestados es un indicio preocupante en la percepción negativa generalizada con los parques y jardines del distrito. Esto sugiere la necesidad urgente de que la municipalidad realice un mapeo exhaustivo de las áreas verdes existentes, evaluando su estado actual y determinando las acciones necesarias para su conservación, mejora e implementación. En aquellos sectores donde los parques se encuentren en condiciones deficientes o incluso abandonados, es fundamental que las autoridades competentes tomen medidas para rehabilitarlos o, en su defecto, para la creación de nuevos espacios recreativos, asegurando así una mejor cobertura y calidad en los servicios ofrecidos a la población sanmiguelina.

Tabla 19

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del servicio de poda

		Muy deficiente - deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Total
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	14 (18.9%)	-	4 (5.4%)	18 (24.3%)
	De 7 a 11 años	15 (20.3%)	3 (4.1%)	11 (14.9%)	29 (39.2%)
	De 12 a 15 años	10 (13.5%)	-	4 (5.4%)	14 (18.9%)
	De 16 a 20 años	7 (9.5%)	3 (4.1%)	-	10 (13.5%)
	De 21 a 25 años	-	-	3 (4.1%)	3 (4.1%)
Pago de arbitrios	Si	7 (9.5%)	1 (1.4%)	5 (6.8%)	13 (17.6%)
	No	39 (52.7%)	5 (6.8%)	17 (23%)	61 (82.4%)
Total		46 (62.1%)	6 (8.1%)	22(29.7%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo

La Tabla 19 nos muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad de poda de áreas verdes, del cual se pueden inferir ciertos patrones. Un 75.7% de los encuestados ha residido entre 7 y 25 años en el distrito, lo que sugiere que muchos están lo suficientemente familiarizados con el estado de las áreas verdes a lo largo del tiempo. Este grupo ha sido testigo de la evolución de los parques y jardines, por lo que es probable que su percepción sea más crítica, especialmente porque durante este período se han creado nuevos parques y alamedas, junto con la urbanización de sus sectores. La percepción sobre la poda de árboles y arbustos en las áreas verdes es predominantemente negativa, con un 62.1% de los encuestados calificando el servicio entre “muy deficiente” y “deficiente”. Esto sugiere que la poda no se ha realizado de manera adecuada ni frecuente. Además, un 82.4% de los encuestados no ha realizado el pago de arbitrios en el presente año, lo que impacta directamente en la falta de inversión en el mantenimiento de los parques, incluido el servicio de poda. Es necesario que la municipalidad realice inspecciones más frecuentes del estado de las áreas verdes, a fin de identificar los parques y alamedas que requieran intervención prioritaria. Asimismo, resulta fundamental incrementar la periodicidad de las labores de poda y asegurar su adecuada ejecución. Para ello, se sugiere la incorporación de personal especializado y la implementación de un cronograma de mantenimiento claro y accesible para los vecinos, donde se detallen las fechas de intervención por zonas.

Tabla 20

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del servicio de riego

		Muy deficiente - deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Total
Sexo	Masculino	4 (5.4%)	7 (9.5%)	3 (4.1%)	14 (18.9%)
	Femenino	28 (37.8%)	21 (8.4%)	11 (14.9%)	60 (81.1%)
Pago de arbitrios	Si	3 (4.1%)	7 (9.5%)	3 (4.1%)	13 (17.6%)
	No	29 (39.2%)	21 (28.4%)	11 (14.9%)	61 (82.4%)
Total		32 (43.2%)	28 (37.8%)	14 (18.9%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 20 nos muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad de riego de áreas verdes, la frecuencia y el sistema utilizado, del cual se pueden inferir ciertos patrones. Del total el 81.1% de mujeres encuestadas, puede mencionarse que las mujeres suelen ser más observadoras y participativas en la gestión de las áreas verdes. Esto sugiere que, aunque la percepción negativa pueda estar presente en ambos géneros, las mujeres, al ser la mayoría, desempeñan un papel decisivo en la evaluación de la calidad de este servicio. También, el hecho de que un 82.4% de los encuestados no haya realizado el pago de los arbitrios es un aspecto significativo. La alta tasa de morosidad en el pago de arbitrios podría indicar una falta de recursos cruciales para asegurar un sistema de riego eficiente y continuo. Los arbitrios constituyen una fuente esencial de financiamiento para el mantenimiento y la mejora de los servicios públicos. No obstante, la falta de cumplimiento en el pago puede estar relacionada con la percepción de los ciudadanos sobre la carencia de resultados visibles. Si los residentes no observan mejoras en la calidad y la frecuencia del servicio de riego, es comprensible que no encuentren razones para pagar estos tributos. La ausencia de estos recursos limita seriamente la capacidad de la municipalidad para ofrecer una cobertura adecuada y un servicio regular en las áreas verdes.

Tabla 21

Características socioeconómicas según la percepción de calidad de sensibilización y educación ambiental

		Muy deficiente y deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Total
Sexo	Masculino	5 (6.8%)	1 (1.4%)	8 (10.8%)	14 (18.9%)
Grado de instrucción	Primaria	8 (10.8%)	2 (2.7%)	16 (21.7%)	26 (35.1%)
	Secundaria	13 (17.6%)	4 (5.4%)	18 (24.3%)	35 (47.3%)
	Superior técnico		1 (1.4%)	3 (4.1%)	4 (5.4%)
	Superior universitario	5 (6.8%)		4 (5.4%)	9 (12.2%)
	Sin instrucción				
Total		26 (35.2%)	7 (9.5%)	41 (55.4%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 21 nos muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad de sensibilización y educación ambiental. En cuanto al nivel de instrucción, el 47.3% de los encuestados cuenta con educación secundaria, lo que podría implicar una base educativa suficiente para comprender y participar en programas de sensibilización ambiental. Sin embargo, la falta de educación superior técnica o universitaria podría representar una limitante para una comprensión más profunda de temas ambientales complejos. Del total de encuestados, un 55.4% expresa una percepción positiva respecto a la sensibilización y educación ambiental, ubicándose entre los niveles de “muy bueno” y “bueno”. La opinión favorable podría estar asociada al compromiso de los sanmiguelinos con el cuidado de los parques y alamedas, especialmente en las zonas de jirones, lo que refleja una actitud activa hacia la conservación del entorno local. En contraste, el 35.2% de los encuestados presenta una percepción negativa, ubicada en los niveles de “deficiente” y

“muy deficiente”. Esta valoración desfavorable estaría relacionada con los mecanismos utilizados por la municipalidad para las acciones de sensibilización, lo que podría evidenciar limitaciones en las estrategias de comunicación para alcanzar de manera efectiva a toda la población.

Tabla 22

Prueba de hipótesis para la proporción de ciudadanos que valoran la calidad del servicio mantenimiento de parques y jardines a lo más como deficiente

Hipótesis estadísticas	Proporción observada	Proporción esperada	Error estándar	Z	P-valor
Ho: p≤0.5 Ha: p>0.5	0.84	>0.50	0.058	4.18	0.00001

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Esta percepción es analizada estadísticamente mediante una prueba de hipótesis para una proporción. En la Tabla 22 se presenta la prueba donde se contrasta la hipótesis nula (Ho: $p \leq 0.5$) frente a la alternativa (Ha: $p > 0.5$). La proporción observada es de 0.84, es decir, el 84% de los encuestados valoran los servicios como deficientes o regulares. Con un error estándar de 0.058 y un estadístico Z de 5.81, se obtiene un valor p prácticamente igual a cero ($p < 0.00001$), lo cual indica que la diferencia respecto a la proporción hipotética del 50% es altamente significativa.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la mayoría de los habitantes del distrito de San Miguel percibe la prestación del servicio de mantenimiento de parques y jardines como regular o deficiente, lo que respalda la hipótesis general planteada.

4.1.4. Calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de San Miguel

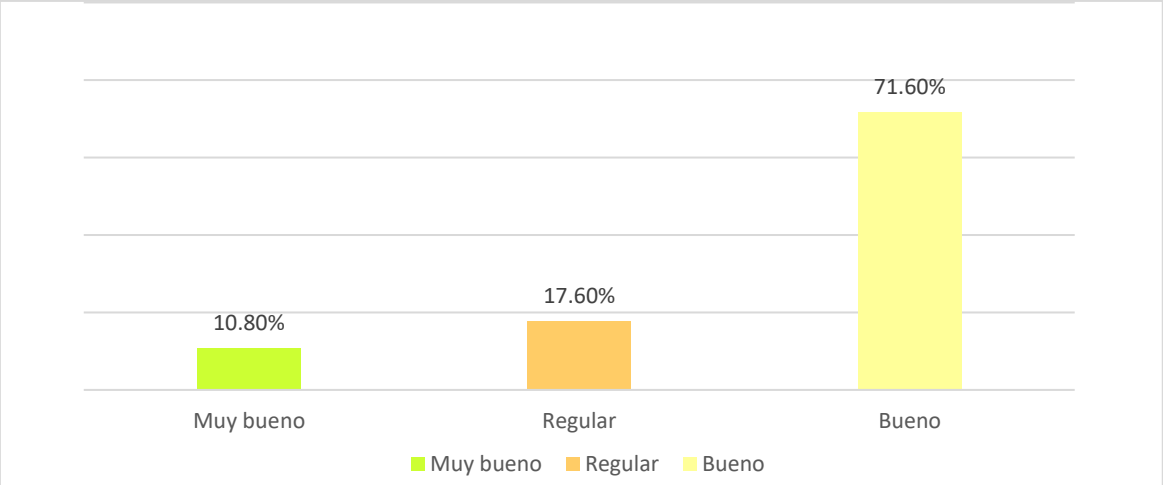
La seguridad ciudadana constituye un pilar fundamental para garantizar el bienestar y la tranquilidad de la población. En el distrito evaluado, este servicio adquiere especial relevancia debido al incremento de robos, asaltos y otros hechos delictivos registrados en los últimos años en la ciudad de Juliaca, lo que ha generado preocupación en la población. La calidad del servicio de seguridad no depende únicamente de la presencia del personal de serenazgo, sino también de la efectividad de sus intervenciones, la rapidez de respuesta ante

emergencias y la disponibilidad del equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Para una mejor comprensión y visualización, se presenta un diagrama en barras con colores diferenciados, que permite apreciar de forma clara los niveles de percepción de calidad otorgados por la población sanmiguelina, facilitando la identificación de los aspectos más valorados y de aquellos que requieren fortalecimiento por parte de la gestión municipal.

Figura 10

Diagrama en barras de la percepción de la calidad del servicio de serenazgo

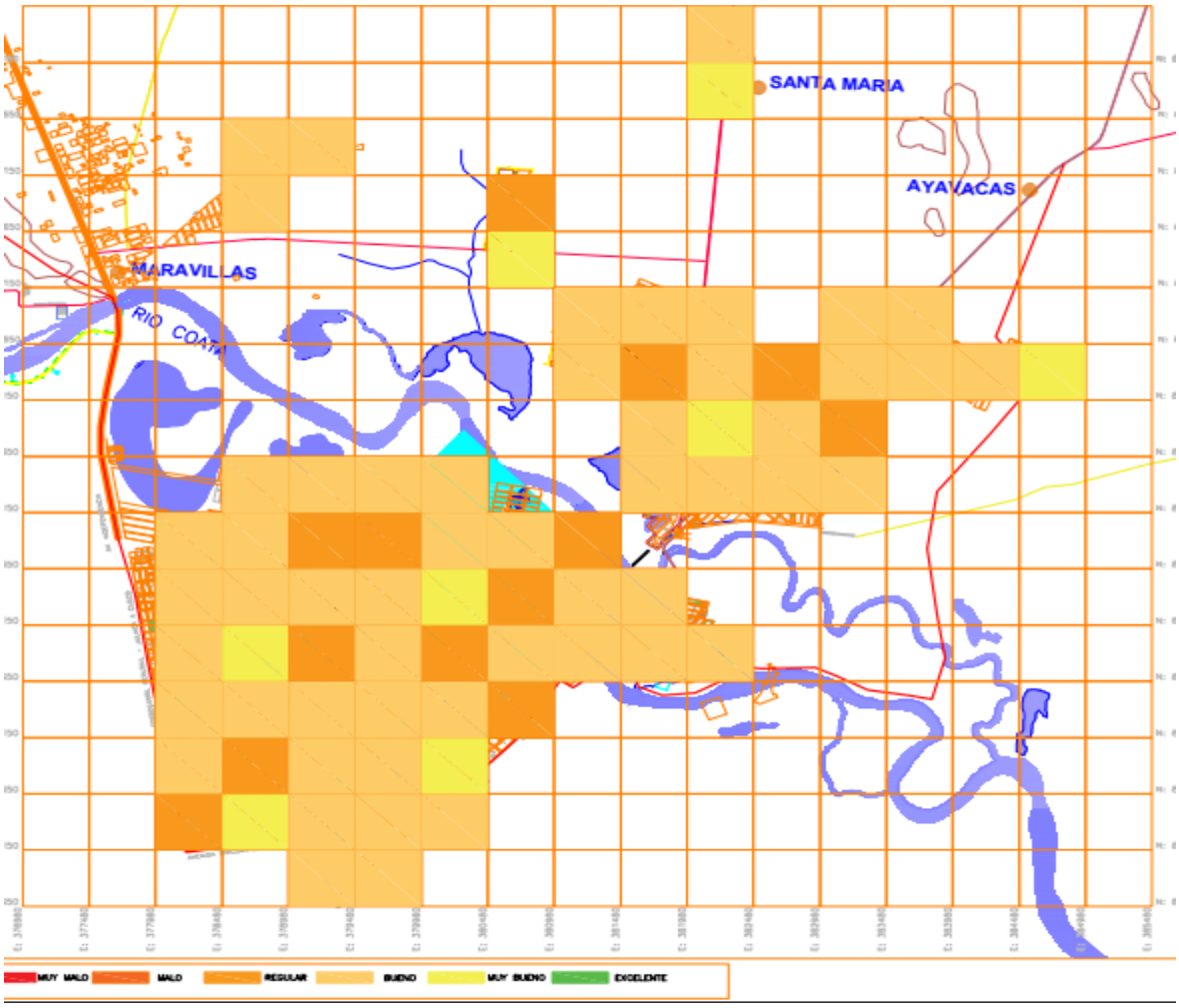


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

La Figura 10 muestra la percepción de calidad del servicio de serenazgo, un 10.8% manifiesta un nivel muy bueno, un 17.60% regular y un 71.60% un nivel bueno. Predomina el nivel bueno lo que sugiere que, en general, el servicio de serenazgo cumple con las expectativas de los ciudadanos, lo que podría estar relacionado con la efectividad de las acciones implementadas para garantizar la seguridad y el bienestar en la comunidad. Si bien más del 80% de los encuestados tiene una opinión favorable del servicio, el hecho de que un 17.6% lo considere "regular" podría señalar áreas de mejora que deben ser atendidas. Este segmento de la población puede estar experimentando deficiencias en el servicio o tener expectativas que no se están cumpliendo plenamente, por tanto el principal reto es mejorar la cobertura territorial o la efectividad de las acciones de serenazgo en momentos específicos, además de seguir fortaleciendo los aspectos positivos que ya generan una opinión mayoritariamente favorable.

Figura 11

Mapa sectorizado de la percepción de calidad de seguridad ciudadana



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

La Figura 11 presenta un mapa sectorizado que muestra la percepción de la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito, con cada nivel de percepción representado por un color en específico, donde de forma general predominan el color representativo del nivel "bueno". Además el mapa muestra una percepción relativamente uniforme en todo el distrito, es decir que no se muestra diferencias notables en la percepción de la calidad según la proximidad de los sectores a la sede de la municipalidad. . Este hallazgo sugiere que el servicio de seguridad ciudadana es percibido como adecuado por la mayoría de los residentes, ya que no se reportan valoraciones de " deficiente " o "muy deficiente ". Además, los ciudadanos, independientemente de la distancia de su sector a la municipalidad, mantienen una percepción positiva del servicio.

Este resultado evidencia un nivel positivo en la gestión municipal de este servicio, aunque también pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo sus acciones para lograr que una mayor proporción de sectores perciba una calidad excelente. En ese sentido, la municipalidad debe mantener sus esfuerzos e incorporar mejoras continúas orientadas a incrementar la satisfacción ciudadana y la percepción general del servicio, con el propósito de alcanzar una valoración más homogénea y favorable en todo el distrito.

Para facilitar la comprensión del servicio de seguridad ciudadana, en el siguiente apartado se presenta el número de vehículos o patrulleros con los que cuenta el distrito evaluado. Esta información permite conocer la capacidad operativa destinada al patrullaje, la supervisión y la atención de emergencias. Asimismo, resulta relevante debido a que refleja los recursos logísticos disponibles para garantizar la seguridad y el bienestar de la población.

Tabla 23

Número de vehículos para seguridad ciudadana según información de registro vehicular

N°	Clase	Marca	Placa	Año de fabricación	Modelo
1	Camioneta	Mitsubishi	EAB-675	2018	L200
2	Camioneta	Mitsubishi	EAB-677	2018	L200
3	Camioneta	Mitsubishi	EAD-024	2019	L200
4	Camioneta	Mitsubishi	EAD-445	2019	L200
5	Camioneta	Mitsubishi	EAD-073	2019	L200
6	Van	Changan	VJ9-450	2017	GRAND VAN
7	Motocicleta	Ronco	EW-4053	2018	XPLORER
8	Motocicleta	Ronco	EW-4054	2018	XPLORER
9	Motocicleta	Ronco	EW-5109	2018	XPLORER

Nota. Elaborado en base a la información de la sub gerencia de seguridad ciudadana.

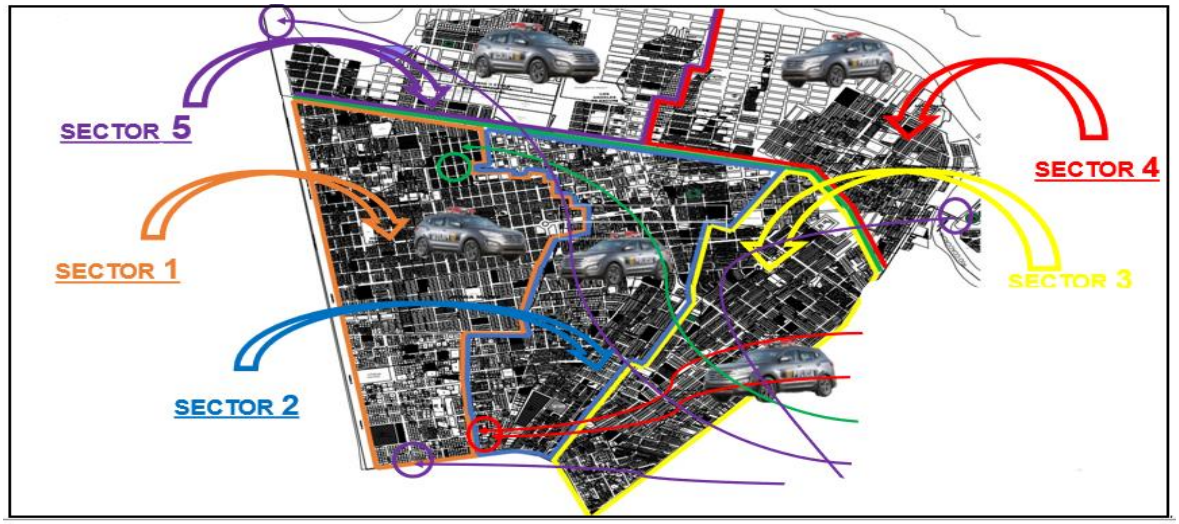
La Tabla 23 muestra la cantidad de vehículos con los que cuenta la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, los cuales están destinados a diversas funciones clave, como el patrullaje y la vigilancia en áreas urbanas, el transporte en situaciones de emergencia y la asistencia en eventos socioculturales. La flota está compuesta por cinco camionetas, las cuales se utilizan principalmente para patrullajes de seguridad, intervenciones en emergencias y para el transporte del personal durante las labores operativas. Además, la Subgerencia dispone de una van que se utiliza para el transporte de equipos, materiales y

personal en situaciones que requieren una mayor capacidad de carga. Por último, cuenta con tres motocicletas, que son esenciales para la vigilancia en áreas de difícil acceso, la atención rápida a emergencias y el monitoreo de zonas con alta concentración de personas como son los eventos socioculturales, todo ello dentro de la jurisdicción de San Miguel.

En la figura siguiente se muestra la ruta de patrullaje sectorizada del distrito de San Miguel, con el fin de ilustrar la planificación y distribución de los recorridos realizados por el personal de serenazgo en las distintas áreas del distrito, evidenciando cómo se organiza el servicio de seguridad ciudadana.

Figura 12

Ruta de patrullaje por sectores



Nota. Obtenido en la subgerencia de seguridad ciudadana.

La Figura 12 presenta las rutas de patrullaje de los vehículos de la municipalidad, organizadas estratégicamente en cinco sectores dentro del distrito. Cada sector está debidamente demarcado para optimizar el desplazamiento de los vehículos, asegurando una cobertura integral y eficiente de toda el área. Las rutas han sido diseñadas de manera que los vehículos puedan circular de forma estratégica a través de las distintas zonas, lo que les permite responder rápidamente a las solicitudes de apoyo en cualquier punto del distrito. Esta estructura de rutas, junto con una adecuada distribución de los recursos, posibilita a la municipalidad mantener una vigilancia continua y una capacidad de respuesta ágil ante cualquier eventualidad que pueda surgir.

Tabla 24

Características socioeconómicas según la percepción de calidad de patrullaje

		Muy deficiente - deficiente	Bueno-muy bueno	Total
Sexo	Masculino	0	14 (18.9%)	14 (18.9%)
	Femenino	3 (4.1%)	57 (77.0%)	60 (81.1%)
Edad	De 18 a 25 años		13 (17.6%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	2 (2.7%)	26 (35.1%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	1 (1.4%)	29 (39.2%)	30 (40.5%)
	De 61 a más		3 (4.1%)	3 (4.1%)
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	3 (4.1%)	15 (17.3%)	18 (24.3%)
	De 7 a 11 años		29 (39.2%)	29 (39.2%)
	De 12 a 15 años		14 (18.9%)	14 (18.9%)
	De 16 a 20 años		10 (13.5%)	10 (13.5%)
	De 21 a 25 años		3 (4.1%)	3 (4.1%)
Pago de arbitrios	Si	10 (13.5%)	3 (4.1%)	13 (17.6%)
	No	46 (57.1%)	15 (20.3%)	61 (82.4%)
Total		3 (4.1%)	71 (95.9%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 24 muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad de patrullaje que realiza el cuerpo de serenos. En primer lugar, es importante señalar que la gran mayoría de los encuestados son mujeres, representando un 81.1% del total de respuestas. Estas personas se encuentran en un rango de edad que va de los 26 a los 60 años, lo que sugiere que muchas de ellas podrían estar desempeñando el rol de amas de casa o encargadas de las labores del hogar, por lo cual es probable que sean quienes noten la presencia del cuerpo de serenos durante el transcurso de los días. El tiempo de residencia también es una característica importante, ya que aquellos que llevan más de 7 años residiendo en el distrito tienen una visión formada sobre los cambios en la seguridad ciudadana. Este grupo es probablemente más consciente de la frecuencia y efectividad del patrullaje, por lo que tiene mayor capacidad para identificar posibles mejoras o retrocesos en el servicio de serenazgo. Asimismo, un aspecto relevante en la evaluación del patrullaje es el pago de arbitrios, considerando que el 82.4% de los encuestados indicó no haber

realizado dicho pago, lo cual podría influir en la disponibilidad de recursos y, en consecuencia, limitar la capacidad de la municipalidad para incrementar la presencia de serenos o mejorar la frecuencia del patrullaje. A pesar de ello, la percepción del servicio de patrullaje brindado por el cuerpo de serenazgo es altamente positiva, ya que el 95.9% de los encuestados lo califica en un nivel de “excelente”.

Este resultado sugiere que los ciudadanos consideran que el patrullaje es efectivo y que responde adecuadamente a sus necesidades de seguridad en el distrito. Este nivel de satisfacción refleja un reconocimiento a la labor del equipo de serenos y destaca la gestión eficiente del plan de patrullaje que parece estar ejecutando la municipalidad, puesto que para una mayor cobertura de la jurisdicción esta oficina sectorizo su labor en 5 sectores lo cuales han sido diseñadas de manera en el que los vehículos puedan circular de forma estratégica a través de las distintas zonas, lo que les permite responder rápidamente a las solicitudes de apoyo en cualquier punto del distrito. Además, esta percepción favorable podría demostrar varios aspectos clave en la implementación del servicio como la adecuada frecuencia del patrullaje en zonas sensibles y la visibilidad de los serenos en espacios públicos.

El éxito de este servicio también podría asociarse a una planificación que incorpora estrategias preventivas, la intervención en zonas de alta demanda y una respuesta oportuna ante situaciones de inseguridad. Este elevado nivel de aceptación representa una oportunidad para que la municipalidad continúe fortaleciendo la confianza ciudadana y mejore las tasas de recaudación, tomando como referencia las acciones y logros alcanzados por el personal de serenazgo.

Tabla 25

Características socioeconómicas según la percepción de calidad de equipamiento

		Muy deficiente y deficiente	Regular	Bueno-Muy bueno	Excelente	Total
Sexo	Masculino	1 (1.4%)		12 (16.2%)	1 (1.4%)	14 (18.9%)
	Femenino	3 (4.1%)	3 (4.1%)	51 (68.9%)	3 (4.1%)	60 (81.1%)
Edad	De 18 a 25 años	1 (1.4%)		11 (14.9%)	1 (1.4%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	1 (1.4%)	2 (2.7%)	24 (32.4%)	1 (1.4%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	2 (2.7%)	1 (1.4%)	25 (33.8%)	2 (2.7%)	30 (40.5%)
	De 61 a más			3 (4.1%)		3 (4.1%)
Grado de instrucción	Primaria	1 (1.4%)	1 (1.4%)	23 (31.1%)	1 (1.4%)	26 (35.1%)
	Secundaria	2 (2.7%)	1 (1.4%)	30 (40.5%)	2 (2.7%)	35 (47.3%)
	Superior técnico		1 (1.4%)	3 (4.1%)		4 (5.4%)
	Superior universitario	1 (1.4%)		7 (9.5%)	1 (1.4%)	9 (12.2%)
	Sin instrucción					
Pago de arbitrios	Si	1 (1.4%)		11 (14.9%)	1 (1.4%)	13 (17.6%)
	No	3 (4.1%)	3 (4.1%)	52 (70.2%)	3 (4.1%)	61 (82.4%)
Total		4 (5.4%)	3 (4.1%)	63 (85.1%)	4 (5.4%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta.

La Tabla 25 presenta características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad de equipamiento de los serenos. Primero se tiene que el 81.1% son mujeres, además se observa que el grupo más representado son personas de entre 26 y 60 años con un 78.3%, quienes suelen tener un alto grado de involucramiento en la seguridad de la comunidad y mayor experiencia en la evaluación de los servicios municipales. También, los niveles de

educación predominante son secundaria con un 47.3% y primaria con 35.1%, lo que indica que una proporción significativa de los encuestados tiene acceso a una formación básica que puede influir en su percepción de los servicios. La percepción de la calidad del equipamiento de los serenos de la municipalidad presenta una evaluación mayoritariamente favorable, donde el 85.1% de los encuestados considera el equipamiento entre el nivel de “muy bueno” y “bueno” y un 5.4% lo califica como “excelente”. Sin embargo, existen también opiniones menos favorables, con un 4.1% calificando el equipamiento como “regular” y un 5.4% considerándolo “muy deficiente” o “deficiente”.

La percepción del servicio de equipamiento del cuerpo de serenos de la municipalidad es notablemente positiva, con un 85.1% de los encuestados que tiene una percepción en un nivel entre "muy bueno" y “bueno”. Este resultado sugiere que los ciudadanos consideran que el que el equipamiento que utiliza los serenos, como uniformes, tonfas, radiocomunicadores, camillas de emergencia, botiquines, entre otros, son adecuados. Sin embargo, el 9.5% tiene una percepción de nivel entre “deficiente” y regular”, lo que sugiere que talvez la cantidad y la calidad de estos recursos no sean apropiados, ya que estos equipos son fundamentales para que los serenos respondan de manera eficiente y rápida a situaciones de emergencia, ya sea en el traslado de heridos, la comunicación efectiva en el lugar de los incidentes o el control de situaciones que requieran intervención inmediata. Este nivel de percepción destaca la gestión eficiente del equipamiento del personal de serenazgo y los recursos que utilizan en sus labores. Este alto grado de aceptación ofrece a la municipalidad una oportunidad para continuar fortaleciendo la confianza ciudadana, y mejorar las tasas de recaudación tomando como ejemplo las actividades y logros de los serenos.

La cantidad de personal de serenazgo con la que cuenta el distrito evaluado constituye un elemento fundamental para comprender la capacidad operativa y la cobertura del servicio de seguridad ciudadana. La dotación de recursos humanos resulta clave, ya que influye en el nivel de presencia en las calles, la rapidez de respuesta ante emergencias y la eficacia en la prevención del delito. Un número adecuado de serenos permite fortalecer la vigilancia en los distintos sectores, mejorar la percepción de seguridad y contribuir a la generación de un entorno más ordenado y protegido para la ciudadanía.

Tabla 26

Número de serenazgos según categoría contractual

Categoría	Número de personas
Personal permanente	30
Personal locador	26
Personal operativo total	56

Nota. Elaboración en base a la información de la subgerencia de seguridad ciudadana.

La Tabla 26 presenta el número total de serenos con los que cuenta la Municipalidad Distrital de San Miguel para ofrecer el servicio de seguridad ciudadana dentro de su jurisdicción. Actualmente, la municipalidad dispone de un total de treinta serenos con contrato permanente, quienes tienen un compromiso laboral a largo plazo y son responsables de garantizar la seguridad en el distrito de manera continua. Además, se cuentan con veintiséis serenos bajo contrato eventual, que desempeñan funciones específicas de acuerdo a las necesidades y situaciones que surgen a lo largo del año. Estos serenos eventuales complementan el trabajo del personal permanente, brindando apoyo en momentos de alta demanda o situaciones especiales.

Tabla 27

Características socioeconómicas según la percepción de calidad del desempeño del personal de serenazgo

		Regular	Bueno - Muy bueno	Total
Sexo	Masculino	6 (8.1%)	8 (10.4%)	14 (18.9%)
	Femenino	27 (36.5%)	33 (44.6%)	60 (81.1%)
Edad	De 18 a 25 años	6 (8.1%)	7 (9.5%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	14 (18.9%)	14 (18.9%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	12 (16.2%)	18 (24.3%)	30 (40.5%)
	De 61 a más	1 (1.4%)	2 (2.7%)	3 (4.1%)
Estado civil	Casado	13 (17.6%)	11 (14.9%)	24 (32.4%)
	Soltero	3 (4.1%)	8 (10.4%)	11 (14.9%)
	Conviviente	16 (21.6%)	20 (27.1%)	36 (48.6%)
	Otro	1 (1.4%)	2 (2.7%)	3 (4.1%)

Grado de instrucción	Primaria	14 (18.9%)	12 (16.2%)	26 (35.1%)
	Secundaria	15 (17.3%)	20 (27%)	35 (47.3%)
	Superior técnico	1 (1.4%)	3 (4.1%)	4 (5.4%)
	Superior universitario	3 (4.1%)	6 (8.1%)	9 (12.2%)
	Sin instrucción			
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	7 (9.5%)	11 (14.9%)	18 (24.3%)
	De 7 a 11 años	10 (13.5%)	19 (25.7%)	29 (39.2%)
	De 12 a 15 años	7 (9.5%)	7 (9.5%)	14 (18.9%)
	De 16 a 20 años	6 (8.1%)	4 (5.4%)	10 (13.5%)
	De 21 a 25 años	3 (4.1%)		3 (4.1%)
Pago de arbitrios	Si	6 (8.1%)	7 (9.5%)	13 (17.6%)
	No	27 (36.5%)	34 (45.4%)	61 (82.4%)
Total		33 (44.6%)	41 (55.4%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 27 muestra las características socioeconómicas según el nivel de percepción de calidad del personal de serenazgo. En primer lugar el 81.1% de los encuestados son mujeres quienes suelen tener una mayor percepción de inseguridad en ciertas áreas o situaciones, lo que puede hacer que valoren más la efectividad y presencia del personal de serenazgo, así como su capacidad de respuesta ante posibles situaciones de emergencia, ello también relacionado con el 48.6% que son convivientes 48.6% y casados con un 32.4%, ya que suelen tener responsabilidades familiares y, por tanto, una mayor preocupación por la seguridad en su entorno inmediato.

Por otro lado, se observa que el 55.4% de los encuestados tiene una percepción de calidad del servicio de serenazgo calificada como "muy buena" o "buena," mientras que el 44.6% la como "regular". Este resultado sugiere que muchos ciudadanos consideran insuficiente la cantidad de serenos para cubrir adecuadamente el distrito y perciben que el personal podría beneficiarse de un entrenamiento adicional para responder a situaciones de emergencia, como primeros auxilios o intervenciones en casos de delitos. La municipalidad debería considerar implementar capacitaciones constantes para el personal de serenazgo, enfocadas en habilidades críticas como la intervención en robos, la atención en casos de maltrato o situaciones de riesgo, y el manejo de escenas de posibles homicidios, entre otros. Esto

contribuiría a mejorar la preparación del personal de serenazgo y reforzaría la confianza ciudadana en su capacidad para enfrentar emergencias en el distrito.

Tabla 28

Características socioeconómicas según la percepción de calidad de orientación

		Muy deficiente	Deficiente	Total
Sexo	Masculino	11 (14.9%)	3 (4.1%)	14 (18.9%)
	Femenino	51 (68.9%)	9 (12.2%)	60 (81.1%)
Edad	De 18 a 25 años	10 (13.5%)	3 (4.1%)	13 (17.6%)
	De 26 a 40 años	25 (33.8%)	3 (4.1%)	28 (37.8%)
	De 41 a 60 años	24 (32.4%)	6 (8.1%)	30 (40.5%)
	De 61 a más	3 (4.1%)		3 (4.1%)
Estado civil	Casado	21 (28.4%)	3 (4.1%)	24 (32.4%)
	Soltero	8 (10.4%)	3 (4.1%)	11 (14.9%)
	Conviviente	30 (40.5%)	6 (8.1%)	36 (48.6%)
	Otro	3 (4.1%)		3 (4.1%)
Grado de instrucción	Primaria	23 (31.1%)	3 (4.1%)	26 (35.1%)
	Secundaria	29 (39.2%)	6 (8.1%)	35 (47.3%)
	Superior técnico	2 (2.7%)	2 (2.7%)	4 (5.4%)
	Superior universitario	8 (10.4%)	1 (1.4%)	9 (12.2%)
	Sin instrucción			
Tiempo de residencia	De 1 a 6 años	18 (24.3%)		18 (24.3%)
	De 7 a 11 años	17 (23%)	12 (16.2%)	29 (39.2%)
	De 12 a 15 años	14 (18.9%)		14 (18.9%)
	De 16 a 20 años	10 (13.5%)		10 (13.5%)
	De 21 a 25 años	3 (4.1%)		3 (4.1%)
Pago de arbitrios	Si	10 (13.5%)	3 (4.1%)	13 (17.6%)
	No	52 (70.2%)	9 (12.2%)	61 (82.4%)
Total		62 (83.6%)	12 (16.2%)	74 (100%)

Nota. Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta de campo.

La Tabla 28 presenta las características socioeconómicas de los encuestados según su percepción de la calidad de la orientación brindada para comunicarse con el equipo de serenazgo en situaciones de emergencia. Destaca que el 47.3% de la población tiene un nivel

educativo medio, lo que indica que es probable que comprendan la importancia de conocer los medios de contacto con serenazgo en caso de cualquier eventualidad. Además, más del 90% de la población cuenta con una familia, lo que resalta la prioridad que estos ciudadanos otorgan a disponer de una comunicación efectiva y rápida con los servicios de emergencia para proteger a sus seres queridos en situaciones de riesgo. La percepción de la calidad del servicio de orientación e información de la municipalidad sobre la atención de serenazgo es predominantemente negativa, con un 83.6% de los encuestados percibió este servicio como "muy deficiente" y un 16.2% como " deficiente ". Esto sugiere una deficiencia notable en la difusión de los números y medios de contacto con el servicio de serenazgo, lo cual limita la capacidad de respuesta ciudadana ante emergencias. Este resultado evidencia una oportunidad crítica para la municipalidad, ya que es necesario fortalecer los canales de comunicación y desarrollar estrategias de orientación efectivas que faciliten el acceso de los ciudadanos a la información relevante. Al establecer mecanismos de comunicación claros y accesibles, y al proporcionar información oportuna y útil, se podría mejorar significativamente la percepción pública sobre los servicios de serenazgo. Además, esto tendría el potencial de fomentar una mayor participación cívica, incentivando el pago de arbitrios y la colaboración de la comunidad en temas de seguridad, creando un ambiente de mayor confianza y respaldo hacia las iniciativas municipales.

Tabla 29

Prueba de hipótesis para la proporción de ciudadanos que valoran la calidad del servicio de serenazgo como buena o muy buena

Hipótesis estadísticas	Proporción observada	Proporción esperada	Error estándar	Z	P-valor
Ho: p≤0.5 Ha: p>0.5	0.82	>0.50	0.058	5.58	0.00000

Nota. Elaboración en base a los datos obtenidos.

Esta percepción es analizada estadísticamente mediante una prueba de hipótesis para una proporción. En la Tabla 29 se presenta la prueba donde se contrasta la hipótesis nula (Ho: $p \leq 0.5$) frente a la alternativa (Ha: $p > 0.5$). La proporción observada es de 0.82, es decir, el 84% de los encuestados valoran los servicios como deficientes o regulares. Con un error estándar de 0.058 y un estadístico Z de 5.58, se obtiene un valor p prácticamente igual a cero

($p < 0.00001$), lo cual indica que la diferencia respecto a la proporción hipotética del 50% es altamente significativa.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por tanto, existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que la mayoría de la población del distrito de San Miguel percibe la provisión del servicio público de serenazgo como buena, lo que respalda la hipótesis planteada.

4.2 DISCUSIÓN

La calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales en el distrito evaluado constituye un aspecto fundamental, ya que el pago de estos tributos permite la provisión de servicios esenciales como limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, y seguridad ciudadana. Estos servicios son esenciales para el bienestar y desarrollo de la comunidad. La limpieza pública contribuye a mantener espacios saludables y libres de contaminación; el mantenimiento de parques y jardines proporciona áreas verdes y zonas de recreación; y la seguridad ciudadana resulta clave para garantizar un entorno seguro y tranquilo que permita a la población vivir con mayor confianza. Una gestión eficiente y eficaz de estos servicios resulta fundamental para que la ciudadanía perciba que sus aportes se reflejan en beneficios concretos y distribuidos de manera equitativa.

El presente estudio ha permitido determinar el nivel de calidad de los servicios públicos financiados mediante arbitrios municipales en el distrito evaluado durante el año 2024. En este sentido, existen investigaciones relacionadas con los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana.

La limpieza pública es uno de los servicios fundamentales que brindan las municipalidades, ya que contribuye al mantenimiento de un entorno urbano más limpio, agradable para la población y con menores riesgos para la salud. El servicio de limpieza pública debe ser constante lo que implica una mayor inversión de recursos financieros, la municipalidad distrital de San Miguel destina un mayor gasto destinado a limpieza pública frente a los otros dos servicios, sin embargo, esta mayor gasto no se traduce en mayor calidad, ya que el servicio de limpieza tiene una percepción negativa, resultado que también es compartido por Rivera et al. (2020) quienes encontraron en su estudio a nivel departamental que a pesar de que algunas municipalidades tienen mejores condiciones en cuanto a recursos como

capacidad vehicular, personal, gasto ejecutado y facilidades de acceso que son factores clave para una buena prestación del servicio de gestión de residuos sólidos, esto no se traduce en una mayor calidad promedio en la limpieza pública. Respecto al nivel predominante de calidad fue “regular”, resultado respaldado por Rossell et al. (2022) donde los resultados predominantes de la calidad de servicio de limpieza pública, fueron “regular” y “mala”, a pesar de contar con un Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Domiciliarios y Vidal (2023) quien encontró que el servicio de limpieza pública es deficiente. Los resultados estarían relacionados con la capacidad de gestión de residuos sólidos que maneja la municipalidad. Esto coincide con el hallazgo de Urrutia (2019), quien identificó una gran deficiencia en infraestructura, personal y capacidad de gestión en el área de limpieza.

Los parques y jardines en áreas urbanas contribuyen significativamente al bienestar físico y mental de la población, proporcionando contacto con la naturaleza y mejorando la imagen del distrito. Sin embargo, los resultados muestran que estas expectativas no se cumplen del todo, ya que el 74,9% de los encuestados percibe negativamente la calidad del mantenimiento de estos espacios. Los parques y jardines, al encontrarse en mal estado o en abandono, no logran cumplir su propósito dentro de las zonas urbanas. Esta idea es respaldada por Ortiz (2020), quien señala que, cuando existe una buena gestión, especialmente en los parques, los ciudadanos se sienten satisfechos y pueden disfrutar de estos espacios públicos. Dichos lugares, bien cuidados, promueven la recreación familiar, fomentando la unidad y el compartir entre sus miembros.

Respecto a los resultados de seguridad ciudadana en el distrito se tiene una percepción positiva, con un 82.4% entre niveles de “bueno“ y “muy bueno” . Sin embargo, este resultado difiere del hallazgo de Chávez (2022), quien reveló que solo una tercera parte de la población estudiada está conforme con la calidad del servicio en este ámbito, mientras que la mayoría de los ciudadanos expresa insatisfacción con la seguridad proporcionada. Esta discrepancia podría explicarse por la diferencia en la cobertura poblacional, ya que el estudio de Chávez abarca un nivel provincial. Por otro lado Trinidad (2021) mostró que la seguridad ciudadana no es eficiente a nivel distrital, a diferencia de nuestro resultado

Finalmente, es relevante destacar que el estudio permitió identificar los niveles de calidad de los servicios públicos financiados mediante el pago de arbitrios municipales. En términos generales, los resultados indican un nivel “regular”, lo que evidencia deficiencias en la gestión y señala que el proceso de modernización de la municipalidad, centrado en el ciudadano, aún representa un desafío. Este resultado es respaldado por Zela (2020), quien evidenció que los municipios provinciales han alcanzado un nivel incipiente en el proceso de modernización.

CONCLUSIONES

Primera: Basado en los resultados**,** podemos afirmar que el nivel de calidad de los servicios públicos provistos por el pago de arbitrios municipales en el distrito de San Miguel, es regular con un 54.1%. Los hallazgos muestran que la gestión municipal debe mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios para garantizar la satisfacción ciudadana y la legitimidad de los arbitrios, aunque la validez de los resultados se ve limitada por el tamaño y las características de la muestra.

Segunda: La población del distrito de San Miguel percibe la calidad del servicio de limpieza pública en un nivel regular, representando el 58.1% de los encuestados. Asimismo, se evidencia que la recolección domiciliaria de residuos sólidos y el desempeño del personal de limpieza constituyen indicadores valorados en un nivel bueno.

Tercera : Los ciudadanos sanmiguelinos perciben la calidad del servicio de mantenimiento de áreas verdes en niveles deficiente y regular, ambos con un 25.7%. Asimismo, se destaca que el indicador de sensibilización y educación ambiental presenta predominantemente una valoración de nivel bueno.

Cuarta : Los vecinos del distrito perciben la calidad del servicio de seguridad ciudadana como buena, alcanzando un 71.6%. Del mismo modo, se evidencia que el indicador de patrullaje registra de manera predominante una valoración correspondiente al nivel excelente.

Quinta: El mapa sectorizado revela que no hay una diferencia significativa en la percepción de la calidad de los servicios públicos entre los diversos sectores del distrito. Incluso las áreas más cercanas a la municipalidad presentan un nivel de deficiente calidad sobre los servicios provistos por arbitrios municipales, lo que sugiere que la proximidad geográfica no influye positivamente en la calidad percibida. Esta situación destaca la necesidad de que la municipalidad reevalúe y ajuste su estrategia de prestación de servicios, garantizando que todos los sectores, independientemente de su ubicación, reciban atención equitativa y de calidad.

RECOMENDACIONES

Primera: Es fundamental fortalecer las capacidades institucionales e incorporar procesos de innovación y mejora continua en la prestación de los servicios públicos básicos, tales como limpieza, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana, priorizando la eficiencia, accesibilidad y transparencia. Este enfoque contribuirá a elevar la calidad de vida de los habitantes y a consolidar la confianza de los ciudadanos en la gestión local.

Segunda: La Gerencia de Desarrollo Ambiental y Residuos Sólidos evalúe la eficiencia en la gestión y ejecución del presupuesto, con el fin de identificar si las deficiencias del servicio responden a la falta de recursos económicos o a una inadecuada administración de los mismos. Asimismo, se recomienda incrementar el número de unidades vehiculares destinadas al recojo de residuos sólidos y a su vez aumentar la cantidad de personal operativo, a fin de garantizar una limpieza más frecuente y constante en calles, avenidas y mercados. Asimismo, se sugiere la instalación de tachos de basura en puntos estratégicos como plazas, parques y avenidas principales, garantizando que estos sean de mayor capacidad, resistentes, con un diseño funcional y de fácil uso, pues los existentes suelen ser pequeños, frágiles y con aberturas reducidas que limitan su utilidad. Del mismo modo, se recomienda reforzar las campañas de sensibilización y educación ambiental, promoviendo con mayor frecuencia la segregación y el reciclaje a través de medios digitales y actividades comunitarias, los cuales contribuirán a mejorar la imagen urbana y fortalecer una cultura ambiental responsable en San Miguel.

Tercera: La Subgerencia de Parques y Jardines de la Municipalidad Distrital de San Miguel lleve a cabo un recorrido y análisis exhaustivo de todos los parques y áreas verdes del distrito, evaluando tanto su cantidad como su estado de conservación. Sobre la base de este diagnóstico, se sugiere implementar acciones de recuperación, construcción o mejora de los parques, prestando especial atención a los elementos de uso público, asientos y equipos de recreación y depósitos de basura, los cuales deben ser duraderos, funcionales y resistentes, dado que los existentes suelen ser frágiles y con aberturas pequeñas que dificultan su uso adecuado, generando acumulación de residuos. Asimismo, se recomienda incrementar el personal encargado del cuidado y mantenimiento de los parques, garantizando que estos espacios sean limpios, seguros y estéticamente agradables, con plantas, arbustos y áreas

verdes vivas, promoviendo el disfrute de los vecinos y fomentando un sentido de pertenencia y cuidado ambiental en la población sanmiguelina.

Cuarta: El fortalecimiento del servicio de seguridad ciudadana requiere asegurar que el personal de serenazgo reciba capacitaciones periódicas para atender adecuadamente diversas situaciones como violencia familiar, riñas callejeras, asaltos, accidentes vehiculares, rescates y la prestación de primeros auxilios. Estas capacitaciones deben desarrollarse de manera organizada y ser difundidas a la población, con el fin de generar mayor confianza en la ciudadanía. Asimismo, se recomienda mejorar y mantener actualizado el equipamiento del personal, incluyendo vestimenta, medios de comunicación, herramientas de defensa personal y recursos para la atención de emergencias, garantizando su calidad y funcionalidad. Finalmente, resulta pertinente difundir de manera constante, a través de diversos medios de comunicación, los canales y procedimientos de contacto con el serenazgo ante cualquier eventualidad.

Quinta: Reforzar las estrategias de incentivo y concienciación tributaria, resaltando la relevancia del pago de arbitrios como fuente clave para financiar servicios públicos de calidad. Es necesario que se continúe con las estrategias de promoción ya aplicadas, como sorteos o premios, pero que estas se amplíen mediante el uso de plataformas digitales y redes sociales, permitiendo llegar a un mayor número de contribuyentes. Asimismo, se recomienda desarrollar campañas informativas claras y transparentes que expliquen cómo se destina el presupuesto recaudado a la mejora de servicios como limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, y seguridad ciudadana. De manera complementaria, se podrían implementar reconocimientos o beneficios simbólicos para los vecinos cumplidos, promoviendo un sentido de responsabilidad compartida y fortaleciendo la cultura de pago entre la población de San Miguel.

Sexta: Se recomienda que la municipalidad realice una revisión integral de su estrategia de distribución y prestación de servicios, con el fin de asegurar una atención equitativa en todas las zonas del distrito. Para ello, es fundamental implementar un sistema de monitoreo y evaluación permanente que permita identificar los sectores con mayores carencias y asignar los recursos en función de sus necesidades. Asimismo, se sugiere fortalecer la articulación entre las distintas áreas municipales, de manera que los servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana mantengan estándares homogéneos

en todo el distrito. Finalmente, se recomienda promover mecanismos de participación ciudadana que permitan recoger la retroalimentación directa de los vecinos sobre la calidad de los servicios, contribuyendo así a una gestión más transparente, inclusiva y territorialmente equilibrada.

REFERENCIAS

Ardanaz, M., Muñoz, A., & Slack, E. (2022). *Salud Fiscal Municipal en América Latina*. www.iadb.org

Aróstegui, J. (2018). *El Acceso a un Servicio Público de Calidad, Continuidad del Servicio y Rol Regulador*. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13488/14115

Arriola, L. A. Y. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022* [UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7475/Castillo%20Castillo%2c%20Isaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Balaneasa, M. C. (2020). Particularities of Quality System Management in Local Public Administration. *European Journal of Law and Public Administration*, *7*(1), 1–7. https://doi.org/10.18662/eljpa/7.1/108

Baldera, D. C. R., & Riojas, B. S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Túcume, Lambayeque 2022* [UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92558/Baldera_DCR-Riojas_BS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barboza, T. L. A., & Tejada, C. J. (2023). Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca. *REVISTA NOR@NDINA*, *6*(2), 222–230. https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n2p222

Castillo, C. I. (2020). *Análisis de la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Santo Domingo-Morropón-Piura-2019*. UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.

Castillo, S. R., Cárdena, M. M., & Palomino, A. G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, *2*, 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Centro Iberamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). *Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública*. https://dhls.hegoa.ehu.eus/uploads/resources/4866/resource_files/Carta_Iberoamericana_de_2008.pdf?v=63736119332

Cepeda, D. J. P., & Cifuentes, M. W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. *Una Revisión Literaria. PODIUM*, *201*(9), 35–54. https://doi.org/10.31095/podium.201

Cerquera, K. (2021). Mantenimiento áreas verdes. *Red de Árboles*. https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/473/3/pasos-a-tener-en-cuenta-para-el-mantenimiento-areas-verdes

Chen, Z. (2023). Applications of Quality Management Strategies for Effective Public Sector Operations. *Review of Public Administration and Management*, *11*, 1000403–1000404. https://doi.org/10.35248/2315-7844.23.11.403

Cóndor, C. L. J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019* [Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/16531

Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf

Cruz, J., Huiza Paytan, C., Rivera Trucios, F., Gomez De la cruz, F., García Cajo, O. M., & Paco Huamani, W. F. (2024). Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio: Caso de una Universidad Publica en el Perú. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, *15*(4), 286–297. https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178

Cubillos, M. C., & Rozo, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls

Culqui, M., Cieza, A., Puican, V., & Callao, M. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(6), 12842–12858. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287

Defensoría del Pueblo. (2023). Defensoría del Pueblo recomienda a la PNP reforzar patrullaje en Juliaca ante aumento de la inseguridad ciudadana. *Defensoria.Gob.Pe*. https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-recomienda-a-la-pnp-reforzar-patrullaje-en-juliaca-ante-aumento-de-la-inseguridad-ciudada

Diputación de Alicante. (2011). La gestión de la calidad: La calidad en la administración pública. *Departamento de Finanzas y Calidad*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41C859F33929C34605

257BE5007DD0DA/$FILE/LA_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD-LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACI%C3%93N_P%C3%9ABLICA.pdf

Envira. (2019, March 13). *Sensibilización ambiental*. La sensibilización ambiental es el recurso que proporciona la oportunidad de adquirir el conocimiento, las habilidades, las actitudes y los valores necesarios para proteger, conservar y mejorar el medioambiente para las generaciones presentes y futuras.

Espinosa, E., & Martínez, P. (2000). Importancia de la calidad en los servicios públicos municipalidades. *Gestión y Estratégia*. https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/288

Fields, P., Hague, D., Koby, G. S., Lommel, A., & Melby, A. (2014). *What Is Quality? A Management Discipline and the Translation Industry Get Acquainted*. http://revistes.uab.cat/

García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. http://www.etpcba.com.ar/Documentos/Sitios/Evaluacion_Intitucional/8_El_Cuestionario.pdf

Godos, R. V. (2004). *La Gestión Municipal y los Modos de Gestión de los Servicios Públicos Municipales*. https://revistafdcp.unmsm.edu.pe/index.php/revderunmsm/article/view/755

Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad Ciencias Contables y Administrativas* [Universidad Nacional del Altiplano-PUNO]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guía Para La Gestión Operativa Del Servicio de Limpieza Pública (2020). https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/sinia/archivos/public/docs/anexo_rm_091.pdf?utm_source=chatgpt.com

Huanca, F. J., Zela, P. C., Talaveras, S. I., & Morales, Z. C. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo Del Conocimiento*, *6*, 479–498. https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2019a). *Limpieza pública*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/10.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2019b). *Servicios Municipales*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1399/06.pdf?utm_source=chatgpt.com

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). *Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamentos, provincia y distrito, 2018-2020*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/libro.pdf

IPSOS. (2024). *63% de peruanos cree que la seguridad ciudadana empeoró en los últimos doce meses*. https://www.ipsos.com/es-pe/63-de-peruanos-cree-que-la-seguridad-ciudadana-empeoro-en-los-ultimos-doce-meses

Ley Del Sistema Nacional Para La Calidad, Diario Oficial El Peruano (2024). https://www.gob.pe/inacal

Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública. *El Peruano*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf

Ley N° 31297. (2021). Ley del servicio de serenazgo municipal. *El Peruano*. https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1974970-6

Ley N°706. (1994). Ley de Tributación Municipal. *Ministerio de Economía y Finanzas*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl_imp_er/DL_00776.pdf

Ley Orgánica de Municipalidades (2003). https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972, Diario Oficial El Peruano (2003). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5478501/4886882-ley-organica-de-municipalidades.pdf?v=1700857701

López, G. R. (2005). *La Calidad Total en la Empresa Moderna*. https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf?utm_source=chatgpt.com

Margarita, S., & Luna, M. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. 6–8.

María, T. S. K., Sugey, R. A. T., Solís, O., & Martínez, B. F. (2012). *Calidad y su evolución*. *10*(2), 100–107. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4400435.pdf

Martin, J., Elg, M., & Gremyr, I. (2025). The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. *Total Quality Management and Business Excellence*, *36*(3–4), 185–198. https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1844564

Mayta, M., & Sanchez, Y. (2021). *Recaudación de Arbitrios Municipales y la Mejora de los Servicios Públicos en la Población del Distrito de Mazamari 2019* [Universidad Peruana de los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3645/T037_72082162-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users. *Public Administration Issues*, *13*(4). https://doi.org/10.3390/info13040162

Ministerio de Salud [MINSA]. (2012). Guía Metodológica de la Estrategia de Sectorización para la Promoción de la Salud en Cogestión con la Comunidad. *Future Generations*. https://www.future.edu/wp-content/uploads/2020/10/Guide_to_Sectorization_for_Community_Health-FG_Peru_2012.pdf

Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC]. (2019). *Servicios públicos*. https://www.gob.pe/institucion/mtc/colecciones/318-servicios-publicos-dgppc

Montaña, J., & Ramírez, H. (2002). Evaluación de calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, *3*(5). http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900506

Natario, M., Fernandes, G., & Silva, S. (2023). Municipal Modernization and the Quality of Local Public Administration: A Case Study. *Society for Research Development*, *3*, 4–109. www.managementjournal.info

Norma Técnica Para La Gestión de La Calidad de Servicios En El Sector Público (2021). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGCS_visado%20SGP.PDF.PDF

Ortiz, B. D. C. (2020). *Relación de la gobernanza de parques y jardines y la satisfacción de los vecinos en el Distrito de Bellavista, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85331/Ortiz_BDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed

Pachamama Radio/CARM. (2022). *Vecinos de la urbanización Municipal La Capilla exigen el mantenimiento de parques y jardines*. https://pachamamaradio.org/juliaca-vecinos-de-la-urbanizacion-municipal-la-capilla-exigen-el-mantenimiento-de-parques-y-jardines/

Pérez, H. J. F. P. (2011). *La protección a los usuarios de los servicios públicos*. www.colectivodeabogados.org

Pérez, L. G. (2024). *Coeficiente Alfa de Cronbach*. Gplresearch. https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/

Putra, R., & Arifin, S. (2022). The Importance of Total Quality Management (TQM) in Building a Sustainable and Adaptive Organizational Culture to Change. *Journal of Social Science Studies*, *2*(1), 67–72. https://jos3journals.id/index.php/jos3/article/view/80/88

Quispe, A. (2023). *Comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cabana-San Román,2021* [Tesis de bachiller, Repositorio UNAP]. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20624/Quispe_Colca_Donaldo_Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raffo, F. (2022). El drama de vivir en la zona de Lima con menos áreas verdes y parques. *El Comercio*. https://elcomercio.pe/pasa-en-la-calle/el-drama-de-vivir-en-la-zona-de-lima-con-menos-areas-verdes-y-parques-de-lima-video-dron-y-fotos-villa-maria-del-triunfo-calidad-del-aire-contaminacion-minam-noticia/

Rahmatika, F., Bakhtiar, A., & Wicaksono, P. (2024). Literature Review: Implementation of Total Quality Management (TQM) in the organization. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, *22*(3), 2000–2005. https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.22.3.1917

Reyna, L. M., & Ventura, K. (2013). Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar. *Universidad Nacional de Moquegua*. https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf

Ríos, A. (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración pública*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf

Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E., & Ramirez, H. (2020). *La prestación del servicio de limpieza pública en el Perú: un análisis de los determinantes de su eficiencia*. https://repositorio.contraloria.gob.pe/bitstream/handle/ENC/20/La_prestacion_del_servicio_de_limpieza_publica_en_el_Peru2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rossell, T. C. E., Mejia, J. J. A., & Jamett, S. O. E. (2022). Brecha del servicio de limpieza pública en el Distrito del Callao, Perú. *Revista Kawsaypacha: Sociedad y Medio Ambiente*, *2022*(9), 154–172. https://doi.org/10.18800/kawsaypacha.202201.008

Ruiz, R., & Delgado, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *2*, 1318–1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

Salinas, M. A. M. (2004). Métodos de muestreo. *Ciencia UANL*, *VII*(001). https://www.redalyc.org/pdf/402/40270120.pdf

Sánchez, S. E. (2019). *Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San juan de Lurigancho* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34204/S%c3%a1nchez_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Servicio de Administración Tributaria [SAT]. (2024). *Información de impuesto predial y arbitrios*. https://www.sat.gob.pe/websitev9/Servicios/AgenciaVirtual

Solórzano, Y. (2022). El régimen de los servicios públicos en el Perú: alcances y compromisos asumidos. *Revista Peruana de Energía*. https://santivanez.com.pe/wp-content/uploads/2024/08/7.-El-regimen-de-los-servicios-publicos-en-el-Peru.pdf

The W. Edwards Deming Institute. (2018). *Deming´s 14 Points for the Transformation of Management*. https://deming.org/wp-content/uploads/2020/06/One-Pager-14Points.pdf?utm_source=chatgpt.com

Trinidad, R. R. Y. (2021). *La recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Amarillis* [Universidad de Huánuco]. https://repositorio.udh.edu.pe/

Urrutia, M. B. S. (2019). *Calidad del servicio de limpieza pública y la satisfacción del usuario en el distrito de Cusco, 20188* [Universidad Nacional del Cusco]. https://hdl.handle.net/20.500.12557/2831

Vidal, F. C. (2023). *La calidad de servicio de la subgerencia de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11526/Vidal_Flores_Claudia_Lisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villagómez, G. E. G., Sierra, C. D. A., & Esquinca, M. A. (2021). Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un

organismo federal descentralizado. In *NovaRUA* (Vol. 13, Issue 23). https://doi.org/10.20983/novarua.2021.23.1

Villar, A. (2018). *Los arbitrios municipales y su influencia en los servicios de parques y jardines del Distrito de Huánuco, 2017* [Universidad Nacional de Huánuco]. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1430/VILLAR%20RAMIREZ%2c%20Angela%20Guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

WWF Perú. (2018). Casi el 90% de la basura diaria generada no se recicla. *WWF*. https://www.wwf.org.pe/?328101/Casi-el-90-de-Basura-diaria-generada-no-se-recicla#:~:text=Cada%20d%C3%ADa%20en%20promedio%2C%20se,solo%20se%20recicla%20el%2015%25.

Zegarra, V. D. (2020). Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Documentación Administrativa*, 149–159. https://doi.org/10.24965/da.i6.10769

Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno-2019* [Tesis de maestría, Repositorio UNAP]. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**	**VARIABLES**	**METODOLOGIA**
P.G. ¿Cómo considera la población la calidad de los servicios públicos provistos por arbitrios municipales del Distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?	Describir la calidad percibida sobre la provisión de los servicios públicos por arbitrios municipales en el Distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.	La mayoría de la población del distrito de San Miguel, considera la provisión de los servicios públicos por arbitrios municipales, como mala o regular.	Variable independiente - Calidad de los servicios públicos provistos por arbitrios municipales	**Tipo de investigación:** Cuantitativo **Diseño**: No experimental **Población**: 81 **Muestra:** 74 **Técnica**: Encuesta **Instrumento**: Cuestionario **Técnica de procesamiento de datos**: Uso de software Excel y SSPS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPOTESIS ESPECIFICAS**		
P.E.1. Cómo considera la población la calidad del servicio de limpieza pública en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?	0.E.1.Describir la calidad percibida sobre la provisión del servicio público de limpieza en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.	H.E.1. La mayoría de la población del Distrito de San Miguel, considera la provisión del servicio de limpieza pública, como malo.		
P.E.2.¿Cómo considera la población la calidad del servicio público de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?	O.E.2.Describir la calidad percibida sobre la provisión del servicio público de mantenimiento de áreas verdes en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.	H.E.2. La mayoría de la población del Distrito de San Miguel, considera la provisión del servicio público mantenimiento de áreas verdes, a lo más como regular.		
P.E.3. ¿Cómo considera la población la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024?	O.E.3Describir la calidad percibida sobre la provisión del servicio público de serenazgo en el distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024.	H.E.3. La mayoría de la población del Distrito de San Miguel, considera la provisión del servicio público de seguridad ciudadana, como regular.		

Anexo 2. Base de datos

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS PROVISTOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES																																							
Limpieza pública															Mantenimiento de parques y areas verdes														Serenazgo										
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
5	5	2	2	2	4	4	2	3	2	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	1
4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	3	2	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	1
4	4	2	2	1	2	2	3	3	4	2	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1
4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	1
4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1
4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
5	5	1	4	4	2	2	2	3	4	3	1	1	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	1
5	5	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	1
4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	1
5	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	1
4	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1
4	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
5	5	2	2	2	4	4	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	1
4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	1
5	5	2	2	2	4	4	2	3	2	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	1
4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	3	2	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	1
4	4	2	2	1	2	2	3	3	4	2	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1
4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	1
4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1
4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
5	5	1	4	4	2	2	2	3	4	3	1	1	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	1
5	5	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	1
4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	1
5	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	1
4	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1
4	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
5	5	2	2	2	4	4	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	1
4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	1
5	5	2	2	2	4	4	2	3	2	2	1	3	4	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	1
4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	3	2	4	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	1
4	4	2	2	1	2	2	3	3	4	2	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1
4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	1
4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1
4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
5	5	1	4	4	2	2	2	3	4	3	1	1	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	1
5	5	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	1
4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	1
5	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	1
4	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1
4	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
5	5	2	2	2	4	4	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	1
4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	1
4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
5	5	1	4	4	2	2	2	3	4	3	1	1	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	1
5	5	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	1
4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	1
5	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	1
4	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1

Anexo 3. Formato de la encuesta

CUESTIONARIO DE CALIDAD

Estimado y estimado ciudadano: Mi persona está llevando a cabo una investigación referida a la calidad de servicios públicos provisto por los arbitrios municipales en el Distrito de San Miguel, San Román, Puno-2024. Para lo cual se considera muy importante su participación , quedo agradecida de antemano su colaboración por ser de mucha utilidad para el estudio. La información que nos proporcione es completamente anónima y confidencial, por lo que le solicitamos responda apropiadamente todos los ÍTEMS con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Si usted desea participar en el llenado del presente cuestionario afirme (si) donde se indique: *Doy mi consentimiento para participar en la presente investigacion*: *Si ( ) No ( )*

INDICACIONES: En el presente cuestionario, usted encontrará afirmaciones que deberá valorar con respecto a la calidad de servicios públicos provisto por arbitrios municipales en la municipalidad distrital de San Miguel.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

1. **Edad:**

Entre 18 a 25 ( ) Entre 26 a 40 ( ) Entre 41 a 60 ( ) 61 a más ( )

2. **Género:**

Masculino ( ) Femenino ( ) Otro ( )

3. **Estado civil:**

Casado ( ) Soltero ( ) Conviviente ( ) Otros ( )

4. **Tiene niños en casa:**

Niños menores de 5 años ( ) Niños mayores a 5 y menores de 12 ( )

Jóvenes mayores 13 y menores de 18 ( ) No ( )

5. **Grado de instrucción:**

Primaria () Secundaria ( ) Superior técnico ( )

Superior universitario ( ) Sin instrucción ()

6. **Trabaja actualmente:**

Si ( ) No ( )

7. **Tiempo de residencia**

8. **Realizó el pago por arbitrios municipales del presente año 2024**

Si ( ) No ( )

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) solo una respuesta, el cuestionario es anónimo, por lo que se le pide veracidad en la respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Limpieza publica	¿El recolector de basura de su municipalidad pasa al menos una vez por su zona?					
	¿El transporte de residuos orgánicos de la municipalidad pasa al menos una vez por su zona?					
	¿La cantidad de unidades de transporte de limpieza es suficiente?					
	¿El recolector de basura de la municipalidad cumple con los horarios establecidos					
	¿El horario establecido por la municipalidad para el recojo de residuos sólidos es apropiado					
	¿ Las calles de su zona se encuentran limpias?					
	¿Las principales avenidas de su zona se encuentran limpias?					
	¿Los mercados de su zona se encuentran limpios?					
	¿ El personal que brinda el servicio de limpieza pública demuestra educación y amabilidad?					
	¿El personal de limpieza cuenta con los implementos necesarios para realizar su labor ?					
	¿ La cantidad del personal de limpieza es el adecuado?					
	La municipalidad distrital de San Miguel cuenta con tachos de colores en principales lugares					
	¿La municipalidad distrital de San Miguel promueve el reciclaje a través de medios digitales (Facebook, Instagram, entre otros)?					
	¿La municipalidad promueve la separación de residuos (orgánico e inorgánico)?					
	¿La municipalidad realiza campañas referentes al tema de la basura (reciclaje, compostaje, etc.)?					
Parque y áreas verdes	Su zona cuenta con parques					
	Su zona cuenta con áreas verdes					
	Consideras que existen suficientes parques, jardines y áreas verdes en el distrito de San Miguel?					

	Su parque, plaza, jardín cuenta con: bancas, pistas recreacionales, etc.					
	Su parque, plaza o jardín cuenta depósitos de basura					
	Considera que los elementos del parque, plaza o jardín se encuentran en buen estado (bancas, áreas recreacionales, depósitos de basura, etc.?					
	¿ La municipalidad realiza la poda de árboles y arbustos de las áreas verdes, jardines, plazas o parques?					
	¿ La municipalidad realiza el riego de áreas verdes, jardines, plazas o parques?					
	Consideras que el sistema de riego de áreas verdes y parques implementado por la municipalidad es el adecuado					
	Consideras que la frecuencia del riego de los jardines y áreas verdes es la adecuada?					
	Considera que los parques, plazas, jardines o áreas verdes se encuentran en un buen estado					
	Consideras que las áreas verdes, jardines, plazas o parques se encuentran libres de basura					
	¿La municipalidad promueve la plantación de árboles, flores o el mantenimiento de jardines o áreas verdes?					
	¿La municipalidad promueve la importancia de la vida ecológica de mediante medios digitales (Facebook, Instagram, Tiktok, entre otros)?					
Serenazgo	El serenazgo realiza patrullaje por su zona					
	El serenazgo de su municipalidad realiza por lo menos una vez patrullaje por semana en horas de la noche en su zona					
	El personal de serenazgo brinda protección y vigilancia en eventos de participación comunitaria en el distrito (desfiles, concursos, eventos conmemorativos,etc					
	Consideras que el personal de serenazgo cuenta con vehículos apropiados para realizar su labor efectivamente					
	Consideras que el servicio de serenazgo ante cualquier emergencia llegaría al lugar en un tiempo adecuado					
	Consideras que el personal de serenazgo cuenta con el entrenamiento necesario					
	Consideras que la cantidad del personal de serenazgo es suficiente?					
	Consideras que el personal de serenazgo se encuentra bien uniformado en sus labores					

	Consideras que el personal de serenazgo cuenta con el equipamiento necesario para cualquier tipo de emergencia que suscite					
	Consideras que el personal de serenazgo se encuentra capacitado para poder atender cualquier tipo de emergencia que suscite					
	La municipalidad brinda orientación a la ciudadanía sobre los medios para contactar al personal de serenazgo					

Anexo 4. Galería fotográfica del trabajo de campo


San Miguel
Por un Gobierno
Competitivo y Participativo...!

Anexo 5. Declaración jurada de originalidad y no plagio

DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO

Yo **EVELYN RUTMERY VARGAS ALVAREZ**, identificado con DNI **75246276**, domiciliado en **JR.PUSI N° 715– URB. SAN JOSE II ETAPA– SAN MIGUEL**, en mi condición de TESISTA y autor de la tesis titulada: **CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, SAN ROMÁN, PUNO- 2024**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, **29** de mayo de **2026**

Vargas Alvarez Evelyn Rutmery
DNI 75246276