

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



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE NUEVO
PROGRESO, REGIÓN SAN MARTIN - 2021”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Jorge Santillan, Rosa Gabriela

ASESORA: Ventura Crispin, Erica Luz

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad Social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Grado académico de bachiller en administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73521450

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación psicología educativa

Código ORCID: 0000-0002-6595-8346

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:15 a.m. del día 11 mes de febrero del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López **(Presidente)**

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang **(Secretaria)**

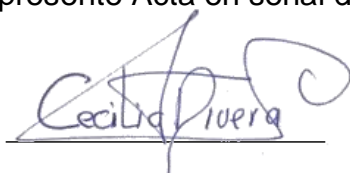
Mtra. Diana Huerto Orizano **(Vocal)**

Nombrados mediante la Resolución N° 028-2021- CF-FCEMP-UDH, para evaluar el trabajo de investigación intitulado: **“CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE NUEVO PROGRESO, REGIÓN SAN MARTIN - 2021”**, presentado por el (los) egresados (s) **JORGE SANTILLAN, Rosa Gabriela**; para optar el **Grado de Bachiller en Administración de Empresas**.

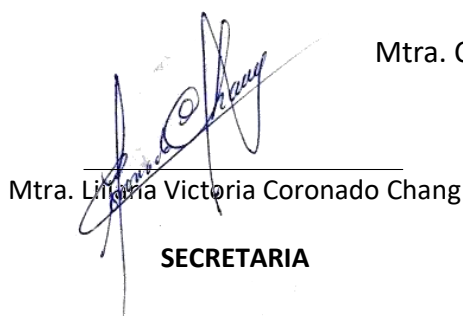
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de 13 (trece) y cualitativo de **Suficiente**.

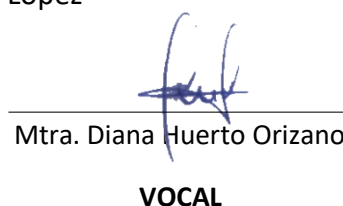
Siendo las **10:55 a.m.** horas del día **11 del mes de febrero del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López
PRESIDENTE



Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
SECRETARIA



Mtra. Diana Huerto Orizano
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y guiarme por el camino del bien, por darme sabiduría y apoyo incondicional para lograr todos mis objetivos propuestos.

A mis padres por su apoyo moral y económicamente en toda mi carrera universitaria para hacer que mis sueños se hagan realidad.

A mis maestros de la Escuela Académica Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco por su tiempo y enseñanza brindada durante todo el recorrido de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por guiar mi camino y llenar mi vida de fortaleza para seguir adelante luchando por mis sueños.

A mis padres, mis amigos por todo el aprecio mutuo por todo el esfuerzo por corresponder mis estudios y la enseñanza brindada en mi formación cristiana.

A mis maestros de la Escuela académica Profesional de Administración de Empresas, por compartir sus conocimientos y orientación en el camino de estudio de vida universitaria.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
Descripción del Problema.....	XII
Planteamiento del problema	XIV
Objetivos.....	XIV
Justificación del trabajo de investigación	XV
CAPÍTULO I.	16
MARCO TEÓRICO.....	16
1.1. Antecedentes	16
1.2. Base Teórica	18
1.3. Definiciones conceptuales	22
1.4. Operacionalización de Variables.....	23
CAPÍTULO II.	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Enfoque	24
2.1.1 Alcance o nivel.....	24
2.2. Diseño	24
2.3. Población	24

2.4. Muestra	25
2.5. Técnica e instrumento.....	26
2.5.1. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información. 26	
CAPÍTULO III	27
RESULTADOS.....	27
3.1. Presentación de Resultados	27
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	47
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?	27
Tabla N° 2 ¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?	28
Tabla N° 3 ¿Usted considera que el alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso sigue estando en óptimas condiciones de uso?	29
Tabla N° 4 ¿Usted está satisfecho con la instalación de desagüe en su domicilio?	30
Tabla N° 5 ¿cómo considera la calidad de agua potable que recibe en su domicilio?	31
Tabla N° 6 ¿Tiene disponibilidad de servicio agua potable diariamente?	32
Tabla N° 7 ¿Usted está satisfecho con la frecuencia que pasa el recolector de basura por su sector del Distrito de Nuevo Progreso?	33
Tabla N° 8 ¿Usted cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito?	34
Tabla N° 9 ¿Se siente a gusto con el ambiente de limpieza del parques y jardines?	35
Tabla N° 10 ¿Es adecuado el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso?	36
Tabla N° 11 ¿El mercado de abastos del Distrito se encuentra siempre limpio?	37
Tabla N° 12 ¿Usted cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos?	38
Tabla N° 13 ¿La iluminación de alumbrado público en su jirón es óptimo? ..	39
Tabla N° 14 ¿Usted cree que si se viene realizando el mantenimiento de alumbrado cuando usted lo solicita?	40
Tabla N° 15 ¿Usted cree que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio?	41

Tabla N° 16 ¿Cuándo usted solicita la instalación de energía eléctrica le responden rápidamente?	42
Tabla N° 17 ¿El servicio de la empresa contratada atiende siempre sus reclamos?	43
Tabla N° 18 ¿Considera Usted que la calidad de alumbrado público es eficiente?.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?	27
Gráfico N° 2 ¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?	28
Gráfico N° 3 ¿Usted considera que el alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso sigue estando en óptimas condiciones de uso?	29
Gráfico N° 4 ¿Usted está satisfecho con la instalación de desagüe en su domicilio?	30
Gráfico N° 5 ¿Cómo considera la calidad de agua potable que recibe en su domicilio?	31
Gráfico N° 6 ¿Tiene disponibilidad de servicio agua potable diariamente? ..	32
Gráfico N° 7 ¿Usted está satisfecho con la frecuencia que pasa el recolector de basura por su sector del Distrito de Nuevo Progreso?	33
Gráfico N° 8 ¿Usted cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito?	34
Gráfico N° 9 ¿Se siente a gusto con el ambiente de limpieza del parques y jardines?	35
Gráfico N° 10 ¿Es adecuado el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso?	36
Gráfico N° 11 ¿El mercado de abastos del Distrito se encuentra siempre limpio?	37
Gráfico N° 12 ¿Usted cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos?	38
Gráfico N° 13 ¿La iluminación de alumbrado público en tu jirón es óptimo? ..	39
Gráfico N° 14 ¿Usted cree que si se viene realizando el mantenimiento de alumbrado cuando usted lo solicita?	40
Gráfico N° 15 ¿Usted cree que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio?	41

Gráfico N° 16 ¿Cuándo usted solicita la instalación de energía eléctrica le responden rápidamente?	42
Gráfico N° 17 ¿El servicio de la empresa contratada atiende siempre sus reclamos?	43
Gráfico N° 18 ¿considera Usted que la calidad de alumbrado público es eficiente?.....	44

RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada “Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, región San Martín 2021”, tuvo como objetivo general analizar el nivel de Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, detallando las dimensiones de estudio: Servicio agua de potable y alcantarillado, servicio de limpieza pública y el servicio de alumbrado público.

La investigación se alineó en el marco del método científico, siendo de clase aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra considerada fue de 70 ciudadanos del Distrito de Nuevo Progreso siguiendo los lineamientos metodológicos, llegando a concluir con los resultados que muestran la veracidad por parte de los ciudadanos significativamente de acuerdo a los indicadores que fueron, por lo cual se concluye que el nivel de calidad de servicio público correspondiente al servicio de agua potable y alcantarillado, servicio de limpieza pública y servicio de alumbrados público en 50% de ciudadanos que fueron encuestados se sienten satisfechos y poco satisfechos con el nivel de calidad de servicio público, resultado de ello se entiende que el nivel de calidad de servicio público es intermedio en el Distrito de Nuevo Progreso, región San Martín del año 2021.

Palabras Claves: Calidad de servicio, servicio público

ABTRACT

The present research thesis entitled "Quality of public service in the District of Nuevo prorgeso, San Martin 2021 region", had the general objective of analyzing the level of quality of public service in the District of Nuevo prorgeso, detailing the study dimensions: service drinking wáter and sewerage, public cleaning service and public lidhting.

The research was aligened within the framework of the scientific method, being applied class with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental desingn. The sample considered consisted of 70 citizens of the Nuevo Progreso district following the methodological guidelines, concluding whith the results that show the veracity by the citicenzsignificantly according to the indicators that were, for wich it is concluded that the leve lof quality of public service corresponding to the service and public lighting derviche in 50% of citizens who were survedey feel satisfied and not very satisfied whit the level of quality of public service is intermediate in the District of Nuevo Progreso, San Martin región of the year 2021.

Keywords: Quality of service, public service

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio público a nivel mundial sigue siendo como índole de estudio por las diversas causas que repercuten en las entidades públicas del estado en su responsabilidad por corresponder las mejoras constantes del nivel de calidad de vida de toda la población es por ello la investigación realizada “Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, región San Martín – 2021”, presenta como énfasis en su tres niveles en la descripción del problema, formulación del problema, objetivos de estudio y la justificación de la Investigación realizada.

En el capítulo I se mencionan los antecedentes, bases teóricas con sus respectivas dimensiones e indicadores, las definiciones conceptuales del trabajo de investigación, asimismo se presenta la operacionalización de variables.

En el capítulo II se menciona la metodología de la investigación, sobre el enfoque, diseño de investigación, población, muestra y las técnicas e instrumentos para el de análisis y procesamiento de datos.

En el capítulo III se menciona los resultados mediante tablas y gráficos de la encuesta realizada a las personas para medir el nivel de calidad de servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso.

Por último, se detalla las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Descripción del Problema

En el ámbito internacional la calidad de servicios Públicos sigue siendo uno de los problemas vigentes. A nivel internacional casi todas las instituciones del estado, pretenden en mejorar los servicios públicos que brindan a los usuarios, es por ello cada vez apuntan nuevas políticas haciendo que cause nuevos estudios en afinidad. Los países que más desarrollan con eficiencia los procesos de calidad son China y Estados Unidos, como el gran secreto de su desarrollo el resultado es resaltante tanto así que son consideradas como potencias mundiales. (Carta, G. y Pou, V., 2018)

En el Perú considerando los estudios realizados en su mayoría el 80% de los estudios opinan que la calidad de servicio público demanda de un procedimiento que es importante tomar las características que superen las expectativas del usuario, catalogando la eficiencia. Los 20% restantes consideran a la parte administrativa como ayuda fundamental en la planificación de políticas internas dirigidas a brindar servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios, ya que deben fijarse que los usuarios a raíz del nivel que considere mantengan mayores beneficios, con servicios eficientes que brinda de acuerdo a las exigencias de sus necesidades del usuario en las municipalidades. (Pinchi, 2020)

En el ámbito local la calidad de servicios Públicos a comparación del entorno nacional viene siendo uno de los problemas más existentes como es el caso del Distrito de Nuevo. Tomando en cuenta que las autoridades del estado peruano tienen una firme posición que es de competencia diaria seguir mejorando la calidad de vida que se les ofrece a la población, así mismo la relación existente de los servidores públicos que lo representan tengan una buena relación con los ciudadanos. Pero la insatisfacción de la población usuaria es resultado de la realidad existente frente a la calidad de servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso como son el alumbrado público, servicio de agua potable y alcantarillado, servicio de limpieza pública, seguridad ciudadana entre otros. El servicio de agua potable y alcantarillado problema existente por las constantes interrupciones de corte de agua potable y la inaccesibilidad para la población. El servicio de limpieza pública por incumplimiento de recojo de residuos sólidos por las diversas jurisdicciones los días programados, abandono de limpieza de parques y jardines. El Servicio de alumbrado Público en las calles no son de óptimas condiciones en todas sus jurisdicciones en su totalidad lo cual se considera como unos de los servicios primordiales e imprescindibles para lograr una vida digna, con garantías mínimas de bienestar para la población. Considerando como las tres dimensiones de mi investigación que tiene como objetivo analizar el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, Región San Martín- 2021.

Planteamiento del problema

- **Problema General**

¿Cómo es el nivel de calidad del servicio Público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021?

- **Problemas específicos**

- ❖ ¿Cómo es el nivel de servicio de agua potable y alcantarillado en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021?
- ❖ ¿Cómo es el nivel de servicio de limpieza pública en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021?
- ❖ ¿Cómo es el nivel de servicio de alumbrado público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021?

Objetivos

- **Objetivo General**

Analizar cómo es el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, Región San Martín - 2021.

- **Objetivo específico**

- ❖ Analizar cómo es el nivel de servicio de agua potable y alcantarillado en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.
- ❖ Analizar cómo es el nivel de servicio de recojo de residuos sólidos en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.
- ❖ Analizar cómo es el nivel de servicio de alumbrado público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.

Justificación del trabajo de investigación

- **Justificación teórica**

La presente investigación es teórica porque se averiguo de una manera más coherente el nivel de calidad de servicios públicos que existe en el Distrito de Nuevo Progreso en el marco de las experiencias realizadas en los últimos años para que se conozca más a fondo el tema planteado de investigación.

- **Justificación Práctica**

Esta investigación tuvo como finalidad aplicar la teoría de la investigación de la calidad de servicios públicos en el Distrito de Nuevo Progreso para que las recomendaciones y conclusiones de la investigación permita a los gobiernos locales tomar en consideración o referencias en sus decisiones.

- **Justificación Metodológica**

Esta investigación hizo uso de las técnicas adecuadas y necesarias para analizar la variable de estudio, de tal manera se justifica porque pretende ser de uso de los antecedentes de estudio como trabajos procedentes para otras investigaciones según sea conveniente a ser utilizados en otras investigaciones próxima

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional

(Linares, 2015) *en su Tesis: “Prácticas de Servicio al Cliente en entidades del Sector Público”. Universidad Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá - Colombia.*

Concerniendo con la investigación realizada y los resultados obtenidos, se concluye:

- Que es indiscutible que la mayoría ciudadana no tienen buena percepción del servicio y la Gestión de las Entidades Públicas en Colombia, ya que no tienen la cobertura necesaria, no se disponen de canales de atención efectivos, sistemas de información deficientes, servidores públicos no capacitados para el desempeño de sus funciones y prestación de servicios a los clientes.

1.1.2. Nacional

(Mego, 2011) *en su tesis denominada “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011” de la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:*

- Hace mención del tipo de investigación que fue aplicada y propositiva, el diseño de estudio fue descriptiva y sistémica. La muestra fue de 270 usuarios y dicho instrumento fue aplicado mediante un cuestionario de 20 preguntas.
- Concluyendo que la mayoría de los usuarios (el 54 % del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos urbanos calificaron como regular la calidad del servicio. Los servicios más cuestionados por los usuarios

fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo; el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de 18 programas sociales, defensa y promoción de derechos. Los trabajadores del municipio califican el servicio como cuestionable.

- Afirmando que hay posibilidades de mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

1.1.3. Local

(Toabana, 2018) en su tesis ***“Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018” de la Universidad Cesar Vallejo – Huánuco***, realizada la investigación se concluye:

Seña que la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.929, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), además un porcentaje considerable más de las dos terceras partes de la población del distrito de Amarilis considera que la gestión de los servicios públicos es inadecuada y una gran mayoría más del 80% están insatisfechos con dicha gestión.

1.2. Base Teórica

Calidad de servicio publico

En la literatura que habla sobre la calidad de servicio, el autor hace referencia a la calidad según pueda ser distinguido, tomando en cuenta el consumidor criterios y expectativas de un producto (Zeithaml, 1988). En palabras de expresión un servicio define como un discernimiento general vinculado con la excelencia del servicio que se presta. (Duque O, 2005).

Servicios Públicos

Todas las prestaciones de servicio que percibe el usuario del sector público constan en las actividades que conllevan a satisfacer al cliente o usuario con fines de apoyo y aumento de productos y servicios que se ha adquirido (Hadiyati, 2014).

El investigador precisa que el Estado siendo competente de los tres niveles de gobierno central, Regional y local tiene un amplia responsabilidad o compromiso de proporcionar los servicios públicos existentes con fines de satisfacer las necesidades requeridas de los usuarios, teniendo en cuenta las estrategias que serán útil para el recaudo de fondos del Estado como efecto suplir con la prestación de servicios como son los aspectos básicos de educación, limpieza, vivienda, seguridad, energía eléctrica, agua y desagüe, limpieza, entre otros servicios públicos que van a repercutir en corresponder los objetivos para ello se debe hacer uso de reguladores de gastos de los recurso financieros percibido haciendo uso de la herramienta de gestión del Presupuesto público (Barrera, 2014).

Se precisa de acuerdo al Artículo 148 de la Ley de Régimen municipal, que los servicios que brinda el Estado como el agua potable, aseo público, recolección de basura, plaza de mercado, servicios funerarias y servicios contra incendios fuera de alcance de otras organizaciones que no sean del Estado Peruano, están en la facultad por responder aquellos servicios los municipios.

Dimensiones:

Son aspectos básicos de la calidad de servicio público tomando en cuentas las tres dimensiones como primordiales y con lo que más frecuencia tiene ante la población, se detalla en lo siguiente:

- **Servicio agua de potable y alcantarillado**

Se considera el servicio de agua potable como un conjunto de actividades realizadas como instalaciones, infraestructura y uso de equipos que posibilitan el acceso de potabilización de agua desde el momento en que fue captado hasta llegar al usuario final, como también se considera la conexión en domicilios e instalaciones de pileta al público. De acuerdo con el Peruano 2017: DL019-2017-VIVIENDA 2017.

Así, mismo las conexiones a alcantarillas están al servicio público, esto se comprende según los porcentajes que pueda llegar a cubrir el saneamiento básico, como lo indica (INEI, 2018).

La Ley General de Servicios de Saneamiento en el artículo 4, toma como definiciones distintos puntos de conceptualización correspondiente al servicio público que se brinda.

- **Servicios de Saneamiento:** Es una Organización que se encarga de responder las necesidades haciendo uso de un conjunto de instalaciones y equipos a los usuarios de servicios de saneamiento en su determinada competencia o facultad.
- **Prestación regular de servicios de saneamiento:** Hace uso de un sistema de procedimientos de la tecnología, de manera continua es de su prioridad suministrar el agua potable con un acondicionamiento de las aguas servidas y pluviales en las excretas.
- **Calidad del servicio:** Se considera a aquellas características propias del servicio ofertado a los beneficiarios o usuarios.
- **Usuario:** Vienen a ser aquellas personas ya sea natural o jurídica a la que se presta los servicios de saneamiento.
- **Entidad prestadora de Servicios:** Organización ya sea privada o mixta constituida con el fin de brindar servicios de saneamiento.

En el artículo N° 17 de la ley 26338, sustenta que la calidad se califica según la secuencia de cumplimiento del servicio, cantidad de agua potable, forma que es repartido y las condiciones del efluente de tal manera que no perjudique el medio ambiente y la parte donde se decepciona el agua.

- **Servicio de limpieza pública**

Se considera como unos de los servicios básicos la recolección de desechos sólidos, que deben ser accedido a todos los ciudadanos para mejorar sus condiciones de vida tomando en cuenta la importancia de seguir velando por mantener el nivel de calidad precisamente en este servicio, sustenta (Sáez & Machado, 2011).

Por otra parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) detalla como definición «residuo» a «aquellas materias generadas en las actividades de producción y consumo que no han alcanzado un valor económico en el contexto en el que son producidas», es decir se considera como un desecho invaluable que no están aptos para mayores usos.

Por lo tanto, las municipalidades cumplen un rol importante en vínculo con la salubridad y limpieza pública que enmarcan sus competencias, como se mencionan en los siguientes puntos:

- Disponer del servicio de limpieza fijando los campos de la jurisdicción donde se desecha la basura y vertederos.
- Llevar un adecuado control de higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, es decir, el mercado de abastos, las viviendas, centros educativos entre otros lugares públicos de la localidad.
- Tener acceso de los servicios higiénicos de los baños públicos, pero con su respectivo mantenimiento de higiene.
- Realizar labores de fiscalización sobre aquellos elementos y quejas de la población que se emiten y contaminan el medio ambiente.

Competencias que repercuten en mejora del nivel calidad de servicios públicos de los ciudadanos ofreciéndoles una vida digna.

- **Servicio de alumbrado publico**

Según (Tamayo, 2013) “La calidad del servicio eléctrico es el conjunto de características de un bien o servicio”. El servicio eléctrico de calidad está compuesto por la técnica, comercial, alumbrado público y suministro, aspectos que tienen como propósito elevar el nivel de vida de las personas y avalar la seguridad del estado en favor de los usuarios. Cabe recalcar que la prestación del servicio de alumbrado público en nuestro país, que son instalados en los parques, plazas, vías de las jurisdicciones vienen siendo suministradas por las empresas que ya se mantiene un contrato con la empresa que brinda el servicio de energía eléctrica.

Ámbito de la Supervisión

Para su fiel cumplimiento del control de calidad del servicio eléctrico el Perú se viene realizando un adecuado control desde el año 1997 basándose a la Norma Técnica de Calidad del Servicio Eléctrico (DS-020-97-EM) quien lo estipula OSINERG (Organismo Superior de la Inversión en Energía y Minería) con la finalidad de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los patrones de seguridad, calidad y medio ambiente de las empresas que brindan servicios de electricidad.

Calidad de alumbrado Publico

Considerando como aspecto fundamental se rige a la fiscalización según la NTCSE que es la calidad del alumbrado público es el indicador utilizado de verificar la distancia de los tramos de las vías públicas que no está siendo iluminado de manera correcta como lo establece en la Norma Técnica de Alumbrado (DGE-016-T-2/1996).

1.3. Definiciones conceptuales

- **Servicios Públicos**

Es toda actividad que compete al estado a corresponder ya sea nivel nacional, regional y local con la finalidad de satisfacer progresivamente sus necesidades mediante concesiones o por otro medio que faculta el estado que designa a un régimen de derecho público.

- **Servicio**

Servicio, es cualquier actividad que puede ser tomada como también se le puede ofrecer a otro usuario que no se puede poseer porque es intangible, es decir, intocable a diferencia de un producto (Kotler, 2004).

- **Calidad**

Se enmarca a un conjunto de habilidades que tiene acerca de un producto o servicio con un afirme posición del trabajo que hace para la satisfacción de la expectativa del cliente o usuario (Robbins, 2010).

- **Alumbrado Publico**

Considerado como un servicio público comprometedor de garantizar la iluminación haciendo uso de la energía eléctrica y otros medios para la iluminación de la población (Castillo, 2004).

- **Mercado y centro de abastos**

Es un establecimiento ya definido con diversas instalaciones específicas para la comercialización de productos o servicios (Castillo, 2004).

- **Parques y jardines**

Son lugares armónicos con vegetación en las vías públicas que facultan al estado tomar acciones proporcionada a mantener y ampliar las áreas verdes en su territorio. (Castillo, 2004).

- **Limpieza**

Es un servicio que brindan las municipalidades con la finalidad de mantener limpio su localidad, con la recolección y destinos de los

residuos o basura de las diferentes áreas de acumulación (Castillo, 2004).

- **OCDE**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

- **OSINERG**

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

- **Saneamiento**

Se define como una actividad de mantener en buenas condiciones de higiene la evacuación de aguas residuales fluyentes y basuras.

1.4. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO	Servicio de agua potable y alcantarillado	Tratamiento de agua
		Cobertura de desagüe
		Calidad de agua potable
	Servicio de limpieza publica	Recolección de basura
		Limpieza de parques y jardines
		Limpieza de mercado de abastos
	Servicio de alumbrado publico	Mantenimiento de alumbrado Publico
		Instalación eléctrica
		Calidad de alumbrado publico

Elaboración: Propia del autor

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Enfoque

Según (Hernandez, 2014) el enfoque la que presenta la investigación es de enfoque cuantitativo ya que se fundamenta en la revisión de conceptos de autores diversos y teorías que se desagregaron las variables para medir las características de la realidad social objetiva empleándose métodos estadísticos.

2.1.1 Alcance o nivel

El alcance de la investigación es de estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis, según lo menciona (Hernandez, 2014)

Dando a entender que la investigación como prioridad pretende medir o reunir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de la variable que es calidad del servicio Público en el Distrito de Nuevo Progreso.

2.2. Diseño

Según (Hernández, 2010), el diseño de la investigación que se realizo es de tipo no experimental razón por lo cual la investigación fue sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se precisa que el estudio realizado no se va variar en forma intencional o a propósito la variable que se estudió.

2.3. Población

Según (Hernández, 2010) nos dice que una población es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones. Es decir, es la totalidad del fenómeno a estudiar por lo que se toma como dato originario de la investigación a la población del Distrito de Nuevo Progreso como objeto de estudio que se origina en los datos de la investigación. La población de esta presente investigación se

constituye las personas que viven en Distrito de Nuevo Progreso tomando como tamaño de muestra (10000) personas.

2.4. Muestra

Según (Hernandez, 2010) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”; es decir, son conjuntos de elementos que pertenecen a ese conjunto general delimitado por sus particularidades específicas a quien llamamos población.

Para detallar el cálculo de la muestra se empleó la fórmula de la población, que cuenta con la cantidad de 10000 personas que habitan es la jurisdicción para la aplicación del instrumento de encuesta.

Se resuelve de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

z = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

e = Error de estimación (5%)

N = Población

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 10000}{(10000 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

La muestra de la calidad de servicio público en el Distrito de Nuevo progreso es de 370 ciudadanos de los cuales por cuestiones de crisis de salud que vive nuestro país y no poder tener mayor contacto con las personas y por ser un numero alto se consideró solo 70 personas en la que fueron encuestados.

2.5. Técnica e instrumento

- **Encuesta:** (Ancona, 1998) Define la encuesta como la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de los sujetos. Es decir, la recaudación de información que se aplicó en la muestra de estudio es con el fin de obtener la información precisa al problema en estudio.
- **Cuestionario:** Según (Hernandez R. , 1997) el cuestionario en su mayoría el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas realizadas en relación a una o más variables a medir. Por lo cual el cuestionario con las 18 diversas preguntas planteadas se aplicaron mediante el aplicativo de Google (Formulario).

2.5.1. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información.

- **Diagrama de barras:**

Un diagrama de barras o columnas como también lo conocen es una manera de representar gráficamente un conjunto de datos o valores que permite visualizar y entender los valores más fáciles. Esta técnica se usó para saber el nivel de calidad de servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso.

- **Programa SPSS:**

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales con una capacidad de trabajar con grandes bases datos. Considerando esta técnica por ser la más usada se aplicó mediante la base de datos el programa para el estudio de investigación de la calidad de servicio en el Distrito de Nuevo Progreso.

CAPÍTULO III

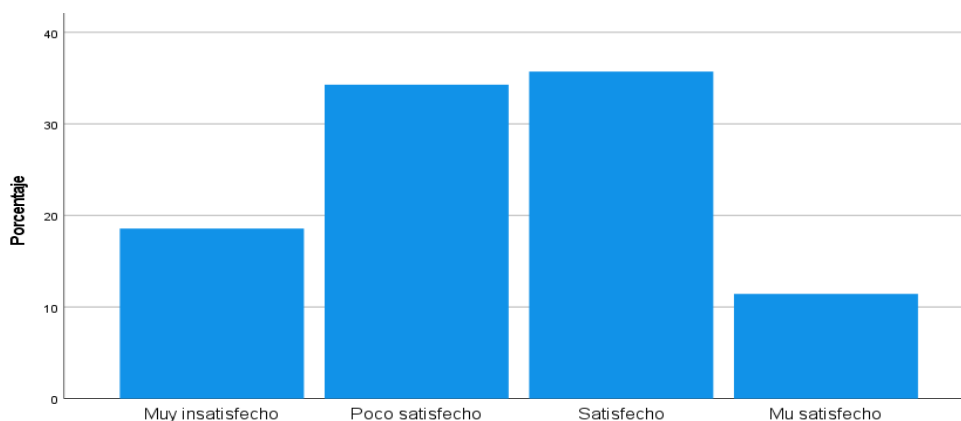
RESULTADOS

3.1. Presentación de Resultados

Tabla N° 1 ¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	13	18,6	18,6	18,6
	Poco satisfecho	24	34,3	34,3	52,9
	Satisfecho	25	35,7	35,7	88,6
	Muy satisfecho	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a la población el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N°1

Gráfico N° 1 ¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?

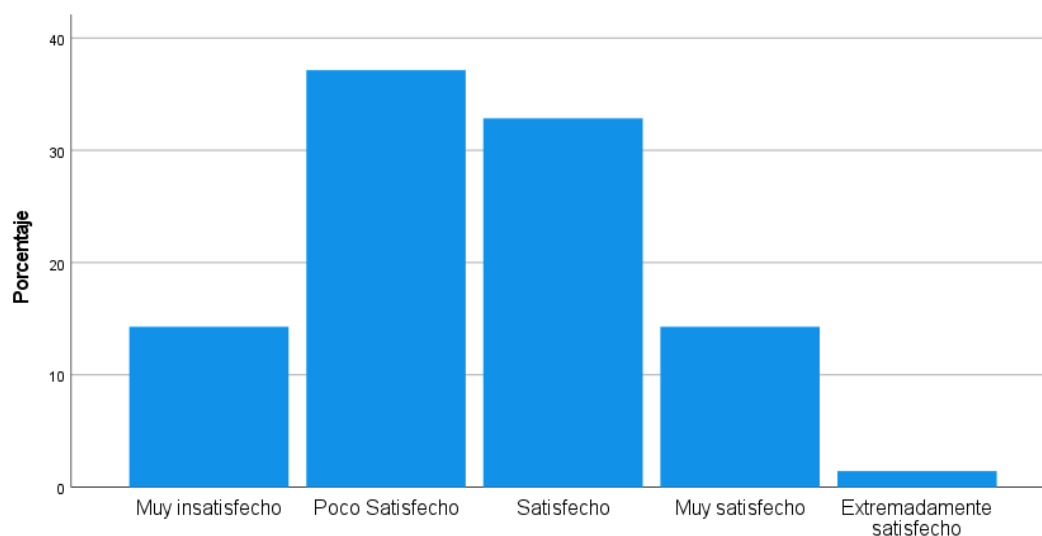
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 35,7% consideran satisfecho y 11,4% consideran muy satisfecho con el agua que perciben en el Distrito de Nuevo Progreso está en óptimas condiciones. Es decir, están satisfecho con el agua que percibe.

Tabla N° 2 ¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	10	14,3	14,3	14,3
	Poco Satisfecho	26	37,1	37,1	51,4
	Satisfecho	23	32,9	32,9	84,3
	Muy satisfecho	10	14,3	14,3	98,6
	Extremadamente satisfecho	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N°2

Gráfico N° 2 ¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?

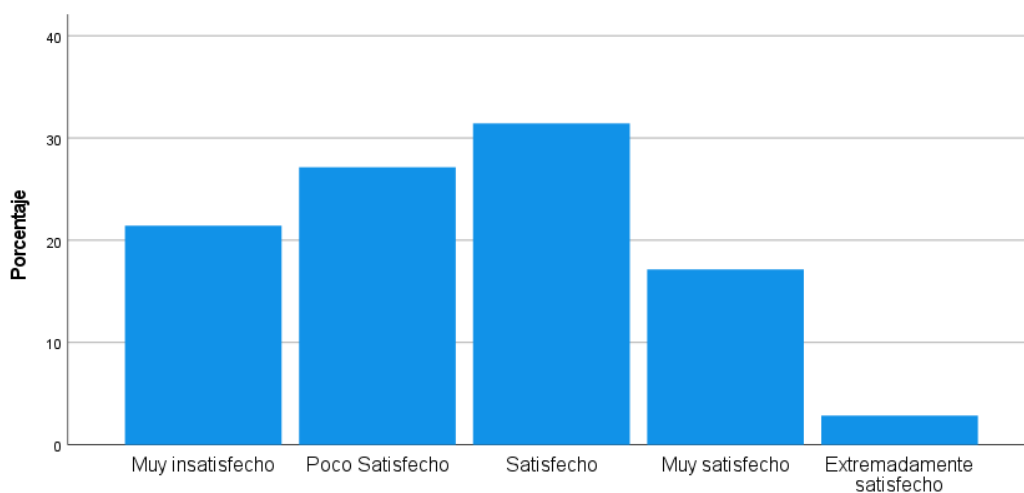
Interpretación:

Concerniente a las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 37,1% consideran poco satisfecho y el 1,4% consideran extremadamente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso.

Tabla N° 3 ¿Usted considera que el alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso sigue estando en óptimas condiciones de uso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	15	21,4	21,4	21,4
	Poco Satisfecho	19	27,1	27,1	48,6
	Satisfecho	22	31,4	31,4	80,0
	Muy satisfecho	12	17,1	17,1	97,1
	Extremadamente satisfecho	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2020.



Fuente: Tabla N° 3

Gráfico N° 3 ¿Usted considera que el alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso sigue estando en óptimas condiciones de uso?

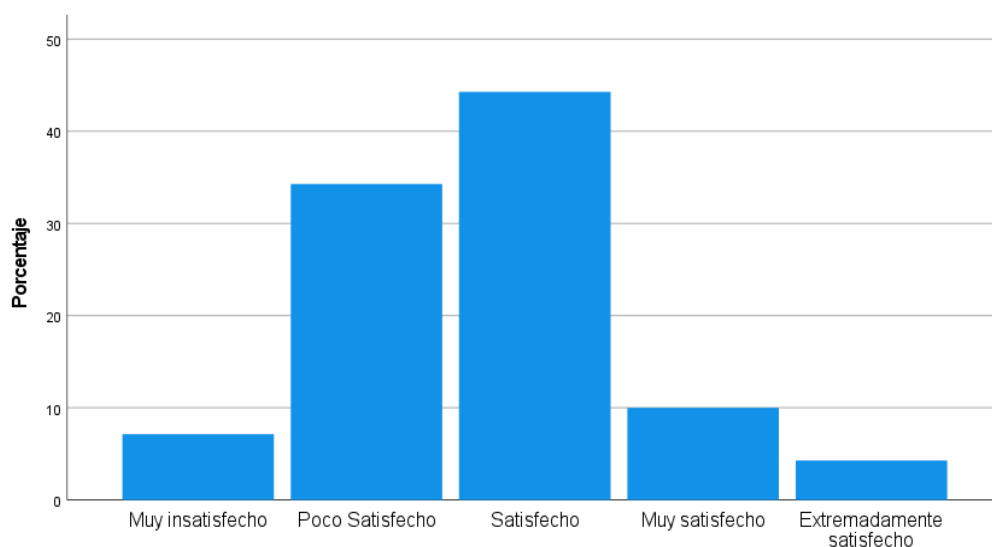
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 31,4% consideran satisfecho y el 2,9% consideran extremadamente satisfecho con el nivel de condiciones de usos del alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso.

Tabla N° 4 ¿Usted está satisfecho con la instalación de desagüe en su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	7,1	7,1	7,1
	Poco Satisfecho	24	34,3	34,3	41,4
	Satisfecho	31	44,3	44,3	85,7
	Muy satisfecho	7	10,0	10,0	95,7
	Extremadamente satisfecho	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2020.



Fuente: Tabla N° 4

Gráfico N° 4 ¿Usted está satisfecho con la instalación de desagüe en su domicilio?

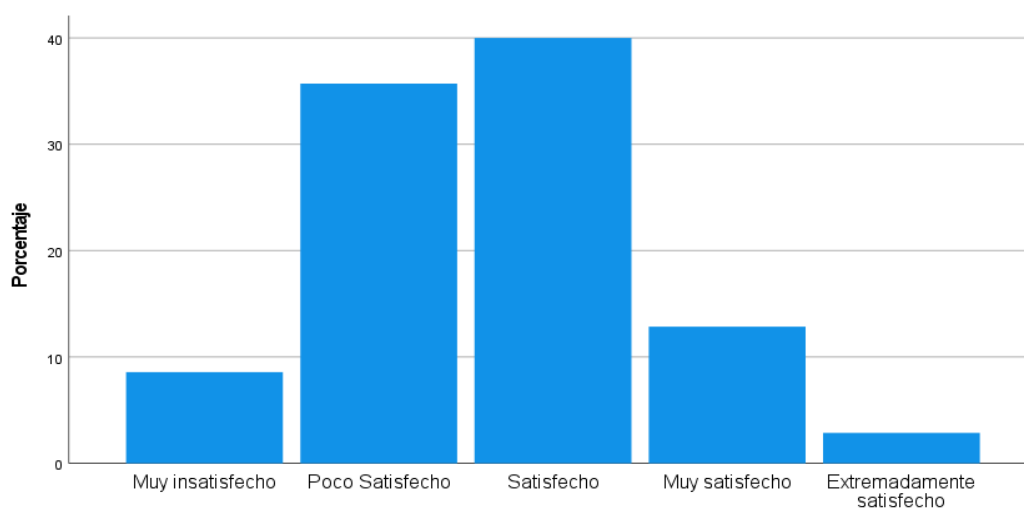
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 44,3% consideran satisfecho y el 4,3% consideran extremadamente satisfecho con el nivel de instalación de desagüe en su domicilio del Distrito de Nuevo Progreso.

Tabla N° 5 ¿cómo considera la calidad de agua potable que recibe en su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	6	8,6	8,6	8,6
	Poco Satisfecho	25	35,7	35,7	44,3
	Satisfecho	28	40,0	40,0	84,3
	Muy satisfecho	9	12,9	12,9	97,1
	Extremadamente satisfecho	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2020.



Fuente: Tabla N° 5

Gráfico N° 5 ¿Cómo considera la calidad de agua potable que recibe en su domicilio?

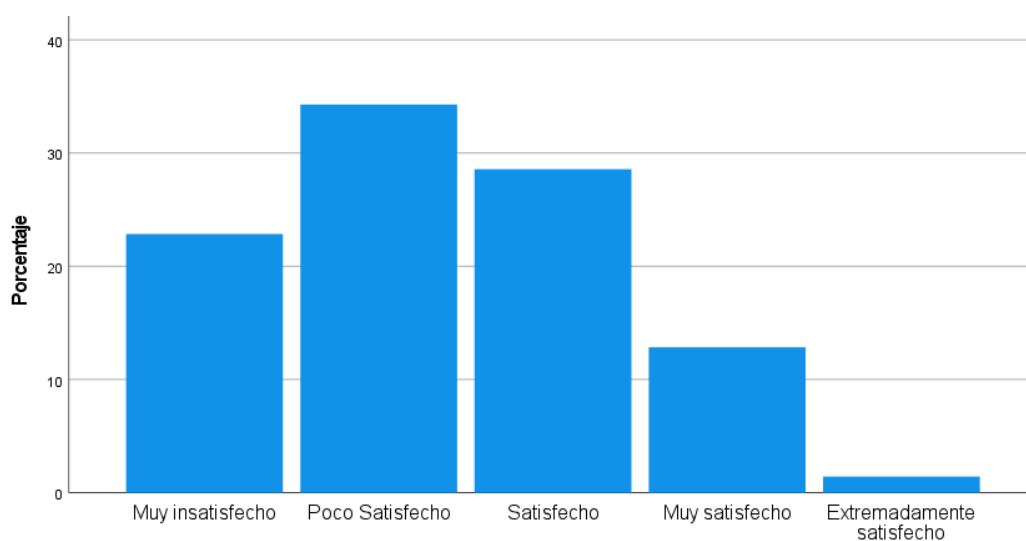
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 40% consideran satisfecho y el 2,9% consideran extremadamente satisfecho con el nivel de calidad de agua potable que recibe en su domicilio del Distrito de Nuevo Progreso.

Tabla N° 6 ¿Tiene disponibilidad de servicio agua potable diariamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	16	22,9	22,9	22,9
	Poco Satisfecho	24	34,3	34,3	57,1
	Satisfecho	20	28,6	28,6	85,7
	Muy satisfecho	9	12,9	12,9	98,6
	Extremadamente satisfecho	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 6

Gráfico N° 6 ¿Tiene disponibilidad de servicio agua potable diariamente?

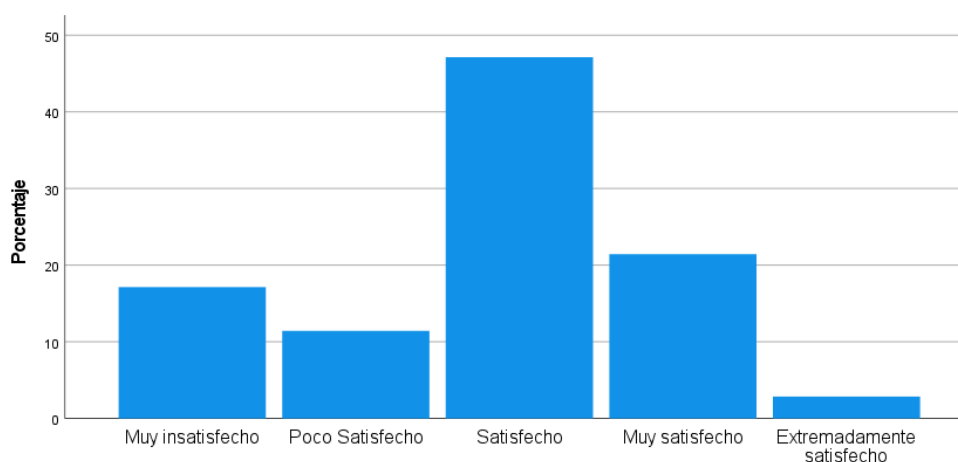
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 34.3% consideran poco satisfecho y el 1,4 % consideran extremadamente satisfecho con la disponibilidad de servicio agua potable diariamente.

Tabla N° 7 ¿Usted está satisfecho con la frecuencia que pasa el recolector de basura por su sector del Distrito de Nuevo Progreso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	12	17,1	17,1	17,1
	Poco Satisfecho	8	11,4	11,4	28,6
	Satisfecho	33	47,1	47,1	75,7
	Muy satisfecho	15	21,4	21,4	97,1
	Extremadamente satisfecho	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 7

Gráfico N° 7 ¿Usted está satisfecho con la frecuencia que pasa el recolector de basura por su sector del Distrito de Nuevo Progreso?

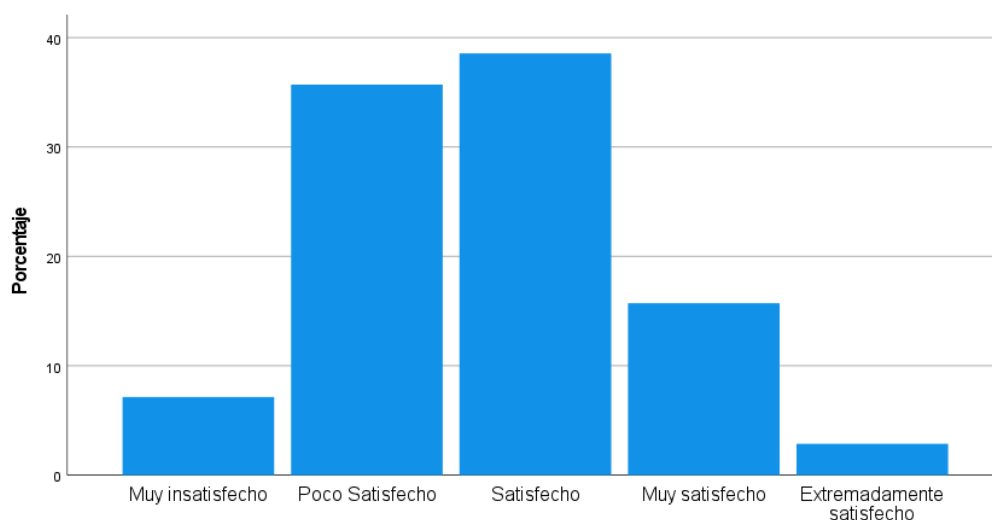
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 47,1% consideran satisfecho y el 2,9% consideran extremadamente satisfecho con la la frecuencia que pasa el recolector de basura por su sector del Distrito correspondiente.

Tabla N° 8 ¿Usted cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid	Muy insatisfecho	5	7,1	7,1	7,1
o	Poco Satisfecho	25	35,7	35,7	42,9
	Satisfecho	27	38,6	38,6	81,4
	Muy satisfecho	11	15,7	15,7	97,1
	Extremadamente	2	2,9	2,9	100,0
	satisfecho				
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 8

Gráfico N° 8 ¿Usted cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito?

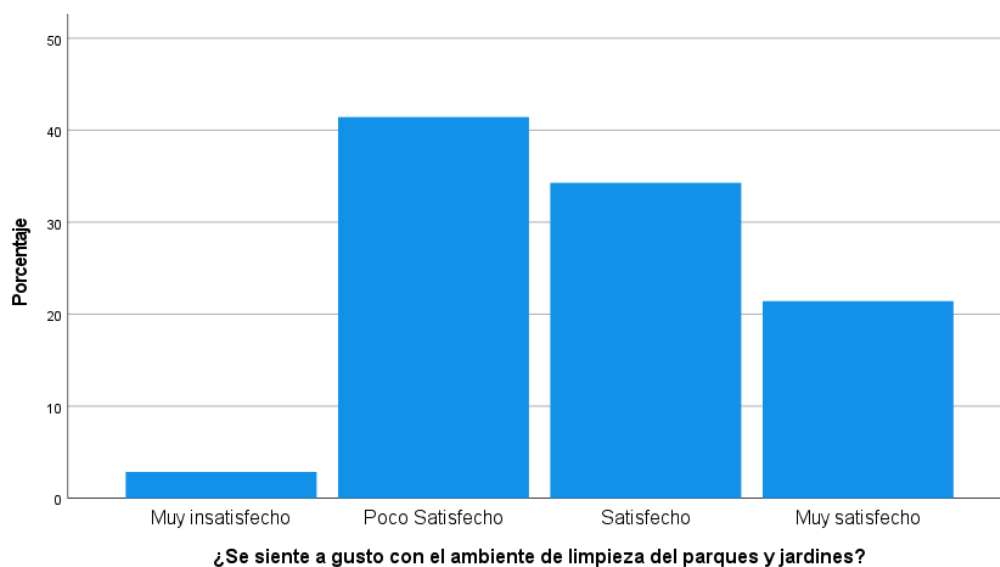
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 38,6% consideran satisfecho y el 2,9% consideran extremadamente satisfecho cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito.

Tabla N° 9 ¿Se siente a gusto con el ambiente de limpieza del parques y jardines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	2,9	2,9	2,9
	Poco Satisfecho	29	41,4	41,4	44,3
	Satisfecho	24	34,3	34,3	78,6
	Muy satisfecho	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 9

Gráfico N° 9 ¿Se siente a gusto con el ambiente de limpieza del parques y jardines?

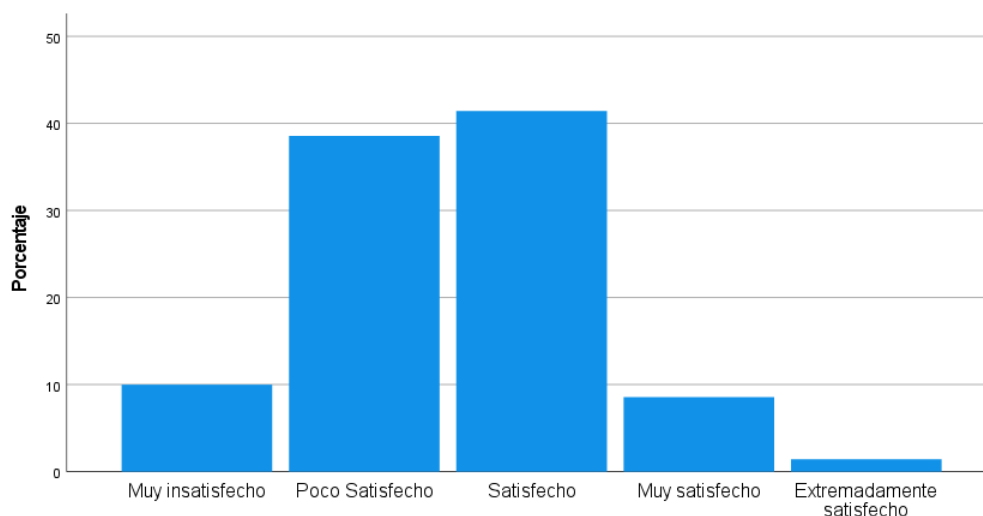
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 41,4% consideran poco satisfecho y el 2,9% consideran muy satisfecho con el ambiente de limpieza del parques y jardines del distrito de Nuevo Progreso.

Tabla N° 10 ¿Es adecuado el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	7	10,0	10,0	10,0
	Poco Satisfecho	27	38,6	38,6	48,6
	Satisfecho	29	41,4	41,4	90,0
	Muy satisfecho	6	8,6	8,6	98,6
	Extremadamente satisfecho	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 10

Gráfico N° 10 ¿Es adecuado el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso?

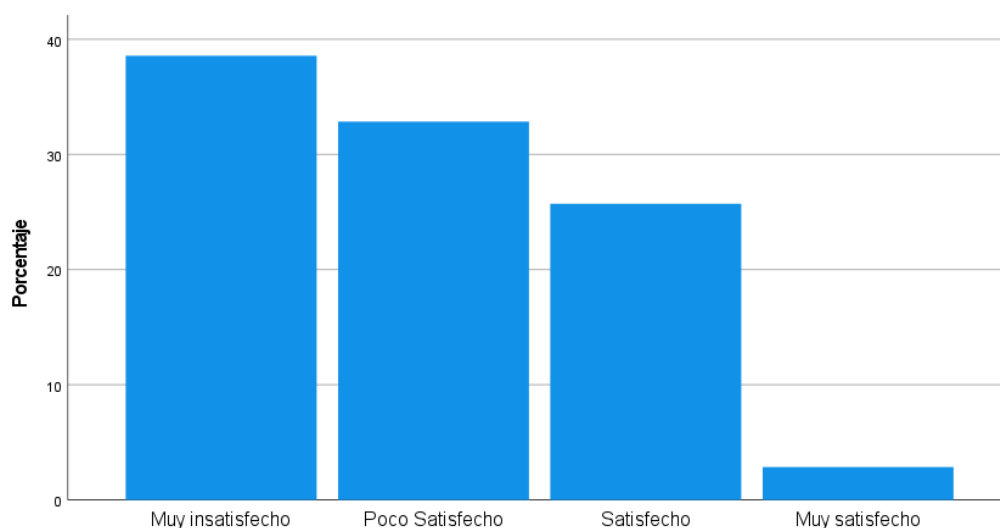
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 41,4% consideran poco satisfecho y el 1,4% consideran extremadamente satisfecho con el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso.

Tabla N° 11 ¿El mercado de abastos del Distrito se encuentra siempre limpio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	27	38,6	38,6	38,6
	Poco Satisfecho	23	32,9	32,9	71,4
	Satisfecho	18	25,7	25,7	97,1
	Muy satisfecho	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 11

Gráfico N° 11 ¿El mercado de abastos del Distrito se encuentra siempre limpio?

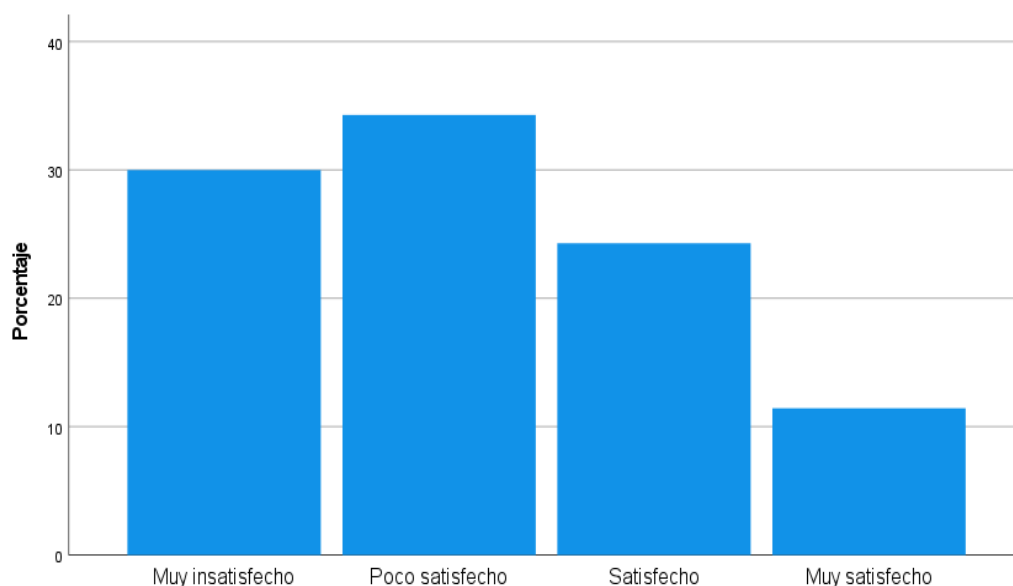
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 38,6% consideran muy insatisfecho y el 2,9 % consideran muy satisfecho con la limpieza del mercado de abastos del Distrito.

Tabla N° 12 ¿Usted cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	21	30,0	30,0	30,0
	Poco satisfecho	24	34,3	34,3	64,3
	Satisfecho	17	24,3	24,3	88,6
	Muy satisfecho	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 12

Gráfico N° 12 ¿Usted cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos?

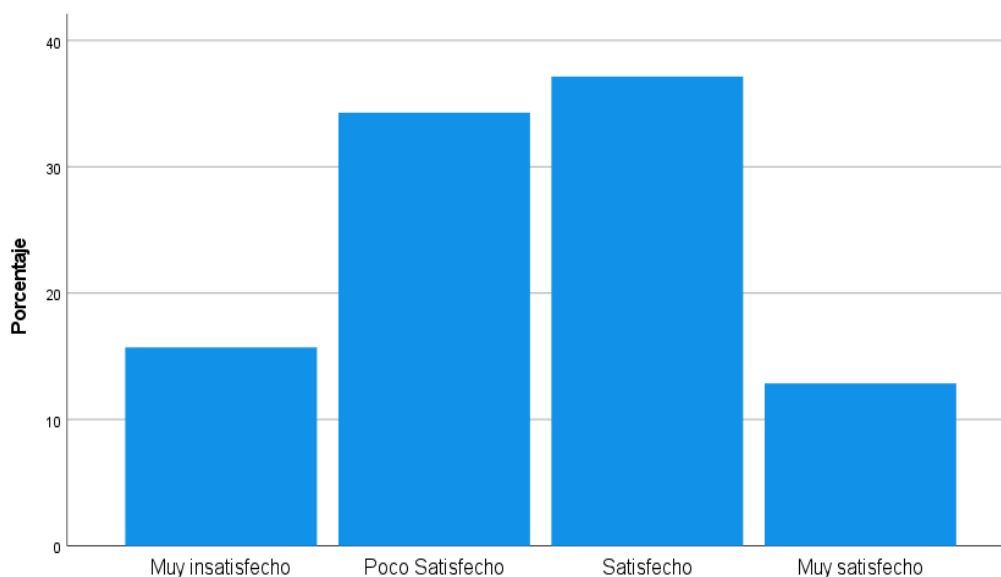
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 34,3% consideran poco satisfecho y el 11,4 % consideran muy satisfecho cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos en el Distrito de Nuevo progreso.

Tabla N° 13 ¿La iluminación de alumbrado público en su jirón es óptimo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	11	15,7	15,7	15,7
	Poco Satisfecho	24	34,3	34,3	50,0
	Satisfecho	26	37,1	37,1	87,1
	Muy satisfecho	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 13

Gráfico N° 13 ¿La iluminación de alumbrado público en tu jirón es óptimo?

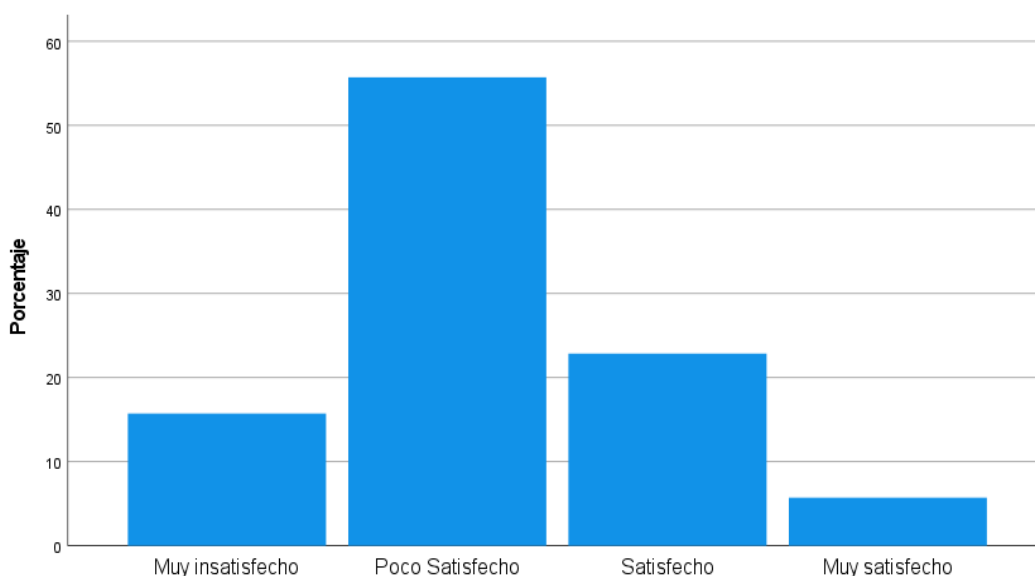
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 37,1% consideran satisfecho y el 12,9 % consideran muy satisfecho con la iluminación de alumbrado público en tu jirón del Distrito de Nuevo Progreso.

Tabla N° 14 ¿Usted cree que si se viene realizando el mantenimiento de alumbrado cuando usted lo solicita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	11	15,7	15,7	15,7
	Poco Satisfecho	39	55,7	55,7	71,4
	Satisfecho	16	22,9	22,9	94,3
	Muy satisfecho	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 14

Gráfico N° 14 ¿Usted cree que si se viene realizando el mantenimiento de alumbrado cuando usted lo solicita?

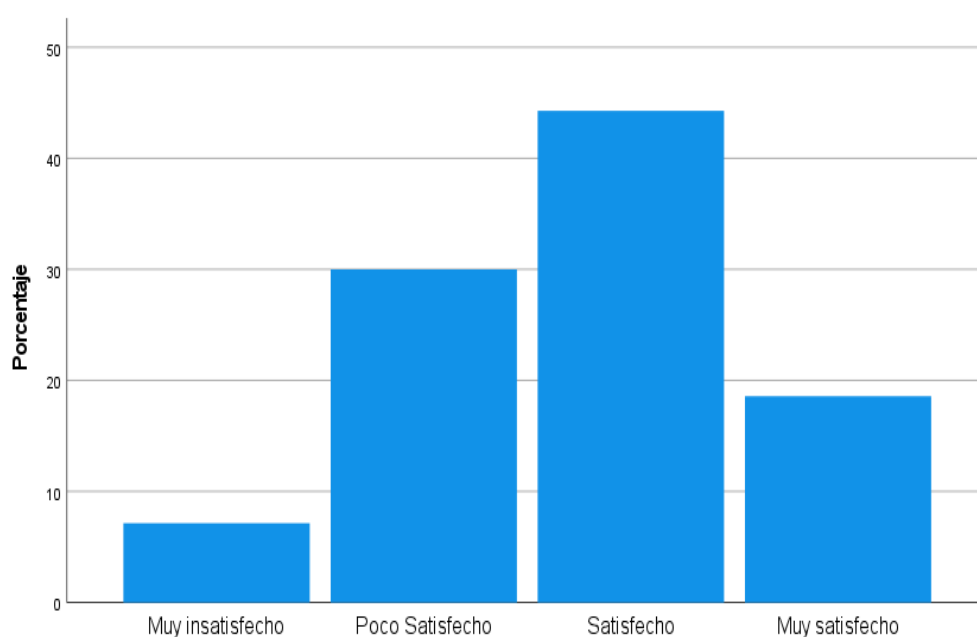
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 55,7 % consideran poco satisfecho y el 5,7 % consideran muy satisfecho con la calidad de servicio público de mantenimiento de alumbrado cuando lo solicita.

Tabla N° 15 ¿Usted cree que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	7,1	7,1	7,1
	Poco Satisfecho	21	30,0	30,0	37,1
	Satisfecho	31	44,3	44,3	81,4
	Muy satisfecho	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 15

Gráfico N° 15 ¿Usted cree que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio?

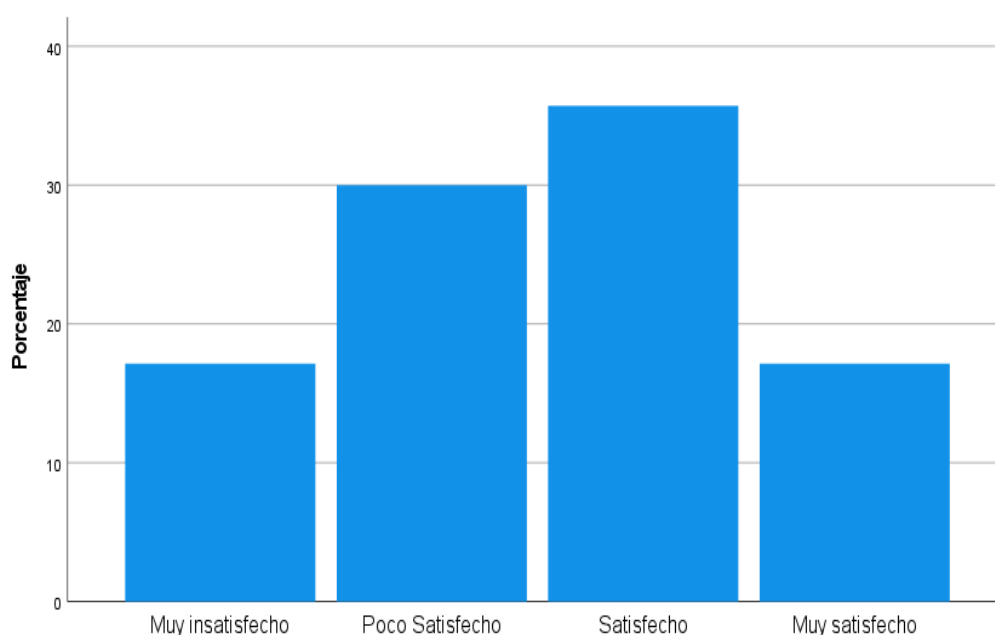
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 44,3 % consideran satisfecho y el 7,1 % consideran muy insatisfecho, creyendo que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio del Distrito de Nuevo progreso.

Tabla N° 16 ¿Cuándo usted solicita la instalación de energía eléctrica le responden rápidamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	12	17,1	17,1	17,1
	Poco Satisfecho	21	30,0	30,0	47,1
	Satisfecho	25	35,7	35,7	82,9
	Muy satisfecho	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 16

Gráfico N° 16 ¿Cuándo usted solicita la instalación de energía eléctrica le responden rápidamente?

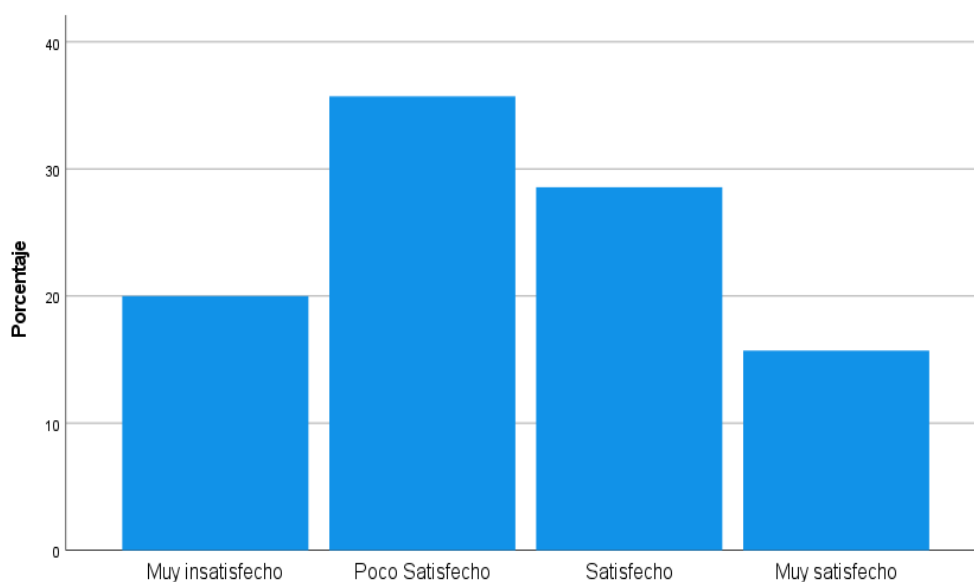
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 35,7% consideran satisfecho y el 17,1 % consideran muy insatisfecho con la calidad de servicio público de instalación rápidamente de energía eléctrica en el Distrito de Nuevo Progreso.

Tabla N° 17 ¿El servicio de la empresa contratada atiende siempre sus reclamos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	14	20,0	20,0	20,0
	Poco Satisfecho	25	35,7	35,7	55,7
	Satisfecho	20	28,6	28,6	84,3
	Muy satisfecho	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 17

Gráfico N° 17 ¿El servicio de la empresa contratada atiende siempre sus reclamos?

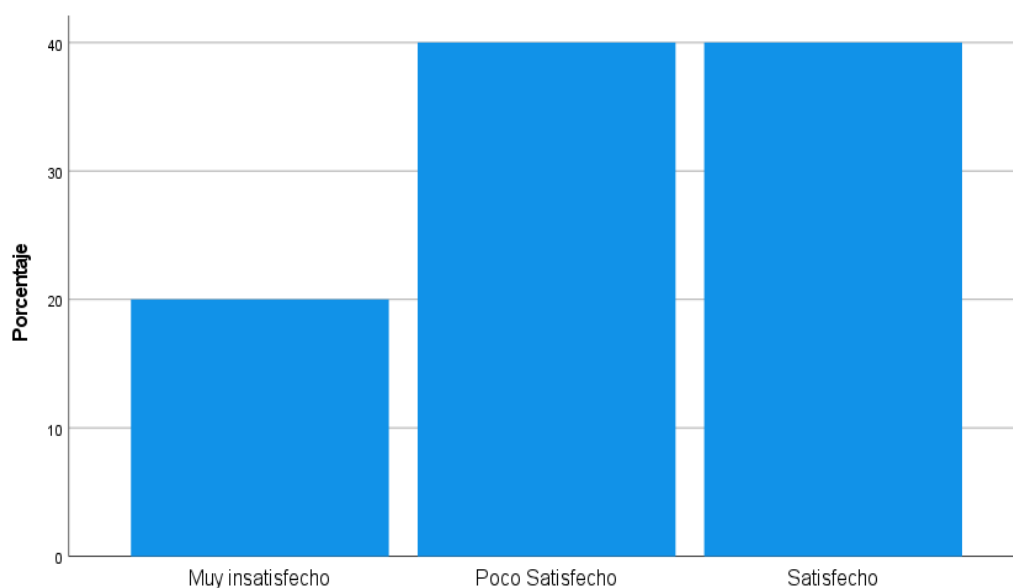
Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 35,7% consideran poco satisfecho y el 15,7 % consideran muy satisfecho que la calidad de servicio público de la empresa contratada atiende sus reclamos respectivos.

Tabla N° 18 ¿Considera Usted que la calidad de alumbrado público es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	14	20,0	20,0	20,0
	Poco Satisfecho	28	40,0	40,0	60,0
	Satisfecho	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada el 24 de enero del 2021.



Fuente: Tabla N° 18

Gráfico N° 18 ¿considera Usted que la calidad de alumbrado público es eficiente?

Interpretación:

Del total de las personas encuestadas en el Distrito de Nuevo Progreso el 40 % consideran poco satisfecho y satisfecho mientras que el 20% consideran muy insatisfecho la eficiencia de la calidad de servicio de alumbrado público en el Distrito de Nuevo Progreso

CONCLUSIONES

- De acuerdo a la presente investigación se da conocer los resultados obtenidos según objetivo general de manera significativa se concluye que el mayor porcentaje de ciudadanos que fueron encuestados se sienten satisfechos y poco satisfechos con el nivel de calidad de servicio público, cabe recalcar que el nivel de calidad de servicio público es intermedio porque no se viene brindando adecuadamente el servicio público a los usuarios en el Distrito de Nuevo Progreso, región San Martín del año 2021.
- Se analizó que el nivel de servicio de agua potable y alcantarillado que se brinda a la población indica en mayores porcentajes que se sienten satisfecho por el servicio de agua y alcantarillado. Es decir, encontrándose en un nivel intermedio porque no se viene cumpliendo adecuadamente el tratamiento del servicio de agua potable a los ciudadanos del Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.
- Se analizó que el servicio de limpieza pública, indica en mayores porcentajes que se sienten poco satisfecho correspondiente al mantenimiento de parques y jardines y muy insatisfecho con la limpieza de mercado de abastos. Es decir, encontrándose en un nivel bajo de calidad de servicio público prestado al usuario porque los estándares de limpieza no vienen siendo atendidos como prioridad en los mercados de abastos y mantenimiento de parque y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.
- Se analizó que el servicio de alumbrados público en mayores porcentajes que se sienten poco satisfechos por el servicio brindado enmarcando al mantenimiento y calidad de alumbrado. Es decir, encontrándose en un nivel bajo de calidad de servicio público porque para los usuarios se percibe un descuido de mantenimiento de alumbrados público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.

RECOMENDACIONES

- La Gestión actual de la Municipalidad del Distrito de Nuevo Progreso debe seguir realizando mejoras con énfasis de mejora de la calidad de servicio público para brindar una mejor calidad de vida de los usuarios de Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021.
- Se sugiere al área administrativa de Saneamiento de agua Potable de la Municipalidad del Distrito de Nuevo Progreso priorizar las mejoras de la calidad de servicio público de agua potable y alcantarillado a los usuarios correspondiente al tratamiento y disponibilidad de agua para así tener mayor acceso a la población y de mantener una vida digna a los ciudadanos del Distrito de Nuevo Progreso.
- Se sugiere a la Sub Gerencia de Desarrollo Económico mejorar la calidad de servicio público de limpieza pública ampliando la cobertura de recojo de residuos sólidos del Distrito, no dejar de lado el mantenimiento de los parques y jardines y poner mayor control de supervisión en la limpieza del mercado de abastos del Distrito de Nuevo progreso.
- Se sugiere a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso tomar en cuenta las necesidades básicas del servicio de alumbrado Público, como gestionar y llevar previas coordinaciones con la empresa contratada de brindar dicho servicio comprometiendo de llevar el mantenimiento adecuado de alumbrado público para mejorar la eficiencia de la calidad de servicio publico del Distrito de Nuevo Progreso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ancona, C. (1998). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid.
- Barrera, J. (2014). *Los Servicios que prestan las Entidades Públicas*. Lima-Peru: Editorial el manantial SAC.
- Carta, G. y Pou, V. (2018). *Productividad y eficiencia del sector público español*. España.: [Informe BBVA research].
- Castillo, J. (2004). *Reingeniería y gestión Municipal*. Lima-Peru: Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- Hadiyati, E. (2014). Calidad del servicio y desempeño del sector público: estudio sobre la oficina de inmigración en Indonesia. *Revista Internacional de Marketing de Estudios*, 104.
- Hernandez. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Gran Hill.
- Hernandez, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MC Graw Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE CV.
- INEI. (2018). *Peru: Formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Lima.
- Kotler, P. e. (2004). *“El Marketing de Servicios Profesionales”*. Barcelona.
- Linares. (2015). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector Público*. Colombia.
- Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio de la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011*. Chiclayo.
- Peruano, E. (2017). *Vivienda 2017*. Lima-Peru.

- Peruanos, Instituto de Estudios.* (2014). Obtenido de Municipio al Dia:
http://municipioaldia.com/gestion_municipal.
- Pinchi, R. R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región SanMartín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1.
- Robbins, S. y. (2010). *Administración*. Mexico: Edit.Pearson.
- Sáez, A., & Machado, E. &. (2011). Calidad del servicio público de aseo urbano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16.
- Tamayo, J. (2013). *La Protección del Consumidor en el Sector Eléctrico Peruano: Una Perspectiva Preventiva*. Lima-Peru: Osinergmin.
- Toabana. (2018). *Gestion de servicios publicos y satisfaccion del usuario en la Municipalidad Distriatl de Amarilis- 2018*. Huanuco- Peru.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End. Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

ANEXOS
Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN EL DISTRITO DE NUEVO PROGRESO, REGION SAN MARTIN - 2021</p>	<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es el nivel de calidad del servicio Público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021?</p> <p>Problemas específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Como es el nivel de servicio de agua potable y alcantarillado en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021? ❖ ¿Cómo es el nivel de servicio de limpieza pública en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021? ❖ ¿Cómo es el nivel de servicio de alumbrado público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021? 	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar cómo es el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar cómo es el nivel de servicio de agua potable y alcantarillado en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021 ❖ Analizar cómo es el nivel de servicio de limpieza pública en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021. ❖ Analizar cómo es el nivel de servicio de alumbrado público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021. 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo Y cualitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Población</p> <p>10000 habitantes</p> <p>Muestra</p> <p>70 personas</p> <p>Técnicas</p> <p>Cuestionario - Encuesta</p> <p>Procesamiento de la Investigación</p> <p>SPSS - Diagrama de barras</p>

Operacionalización de Variables.

Título	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p style="text-align: center;">CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN EL DISTRITO DE NUEVO PROGRESO, REGION SAN MARTIN – 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Servicio de agua potable y alcantarillado</p>	<p style="text-align: center;">Tratamiento de agua</p>	1. ¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?
			2. ¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?
		<p style="text-align: center;">Servicio de alcantarillado</p>	3. ¿Usted considera que el alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso siguen estando en óptimas condiciones de uso?
		<p style="text-align: center;">Calidad de agua potable</p>	4. ¿Usted está satisfecho con la instalación de desagüe en su domicilio?
			5. ¿Cómo considera la calidad de agua potable que recibe en su domicilio?
		6. ¿Tiene disponibilidad de servicio agua potable diariamente?	
	<p style="text-align: center;">Servicio de limpieza publica</p>	<p style="text-align: center;">Recojo de basura</p>	7. ¿Con que frecuencia pasa el recolector de basura por su sector en el Distrito de Nuevo Progreso?
			8. ¿Usted cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito?
		<p style="text-align: center;">Limpieza de parques y jardines</p>	9. ¿Se siente a gusto con el ambiente de limpieza del parques y jardines?
			10. ¿Es adecuado el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso?
		<p style="text-align: center;">Limpieza de mercado de abastos</p>	11. ¿El mercado de abastos del Distrito se encuentra siempre limpio?
			12. ¿Usted cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos?
	<p style="text-align: center;">Servicio de alumbrado publico</p>	<p style="text-align: center;">Mantenimiento de alumbrado Publico</p>	13. ¿La iluminación de alumbrado público en su jirón es óptimo?
			14. ¿Se viene realizando mantenimientos de alumbrado cuando usted lo solicita?
		<p style="text-align: center;">Instalación eléctrica</p>	15. ¿Usted cree que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio?
			16. ¿Cuándo usted solicita la instalación de energía eléctrica le responden rápidamente?
		<p style="text-align: center;">Calidad de alumbrado publico</p>	17. ¿El servicio de la empresa contratada atiende siempre sus reclamos?
			18. ¿considera Usted que la calidad de alumbrado público es eficiente?

Cuestionario



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
DE EMPRESAS

Instrucciones Sr(a) Tenga usted un buen día, la presente encuesta tiene como objetivo analizar el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso, Región San Martín – 2021. Los resultados se utilizarán con fines de estudio, es de carácter anónimo y confidencial.

Instrucciones: Agradeceré marcar con un aspa (X) según sea su respuesta a cada interrogante. No se considera la valoración bueno o malo; solo deberá contestar todas las preguntas.

En el siguiente listado de preguntas, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente según lo indicado a continuación:

Muy insatisfecho (1)	Poco Satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)	Extremadamente satisfecho (5)
----------------------	---------------------	----------------	--------------------	-------------------------------

Ítem	Pregunta	Respuestas				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO						
1	¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?					
2	¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?					
3	¿Usted considera que el alcantarillado en el Distrito de Nuevo progreso sigue estando en óptimas condiciones de uso?					
4	¿Usted está satisfecho con la instalación de desagüe en su domicilio?					
5	¿Cómo considera la calidad de agua potable que recibe en su domicilio?					
6	¿Tiene disponibilidad de servicio agua potable diariamente?					

7	¿Usted está satisfecho con la frecuencia que pasa el recolector de basura por su sector del Distrito de Nuevo Progreso?					
8	¿Usted cree que el camión recolector llega a todos los recónditos del Distrito?					
9	¿Se siente a gusto con el ambiente de limpieza del parques y jardines?					
10	¿Es adecuado el mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Nuevo Progreso?					
11	¿El mercado de abastos del Distrito se encuentra siempre limpio?					
12	¿Usted cree que es adecuado el orden y limpieza del mercado de abastos?					
13	¿La iluminación de alumbrado público en tu jirón es óptimo?					
14	¿Usted cree que si se viene realizando el mantenimiento de alumbrado cuando usted lo solicita?					
15	¿Usted cree que la mayor parte de la población tiene energía eléctrica en su domicilio?					
16	¿Cuándo usted solicita la instalación de energía eléctrica le responden rápidamente?					
17	¿El servicio de la empresa contratada atiende siempre sus reclamos?					
18	¿Considera Usted que la calidad de alumbrado público es eficiente?					

Evidencias Fotográficas

Panel Fotográfico de Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín



Cuestionario mediante el aplicativo formulario en la página Google

Esquema para el informe final de | clase compartida del sábado 23 | Recibidos (4) - 2015160142@udi | Formulario sin título - Formulario | +

docs.google.com/forms/d/1XChvBooOSOFmufQ11EYbnVaNZAUR5--MQa1M6sgyFM/edit

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 0 Puntos totales: 0

CUESTIONARIO ANONIMO 2021

Instrucciones Sir(a) Tenga usted un buen día, la presente encuesta tiene como objetivo analizar el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo progreso - 2020. Los resultados se utilizarán con fines de estudio, es de carácter anónimo y confidencial.

Instrucciones:
En el siguiente listado de preguntas, marque la respuesta que usted crea conveniente según lo indicado a continuación:
Muy insatisfecho (1) Poco Satisfecho (2) Satisfecho (3) Muy satisfecho (4) Extremadamente satisfecho (5)

1.- ¿En el Distrito de Nuevo Progreso el agua que percibe está en óptimas condiciones de consumo?

Muy insatisfecho

Poco Satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Extremadamente satisfecho

2.- ¿Se siente satisfecho con el nivel de tratamiento de agua que se brinda en el Distrito de Nuevo progreso?

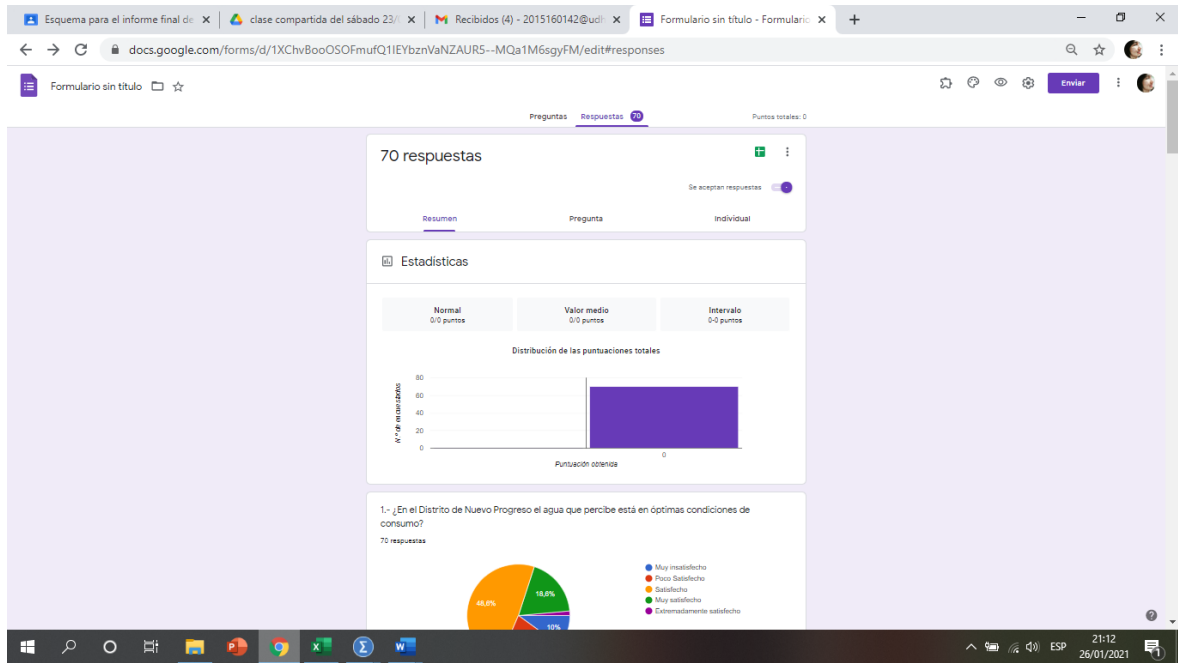
Muy insatisfecho

Poco Satisfecho

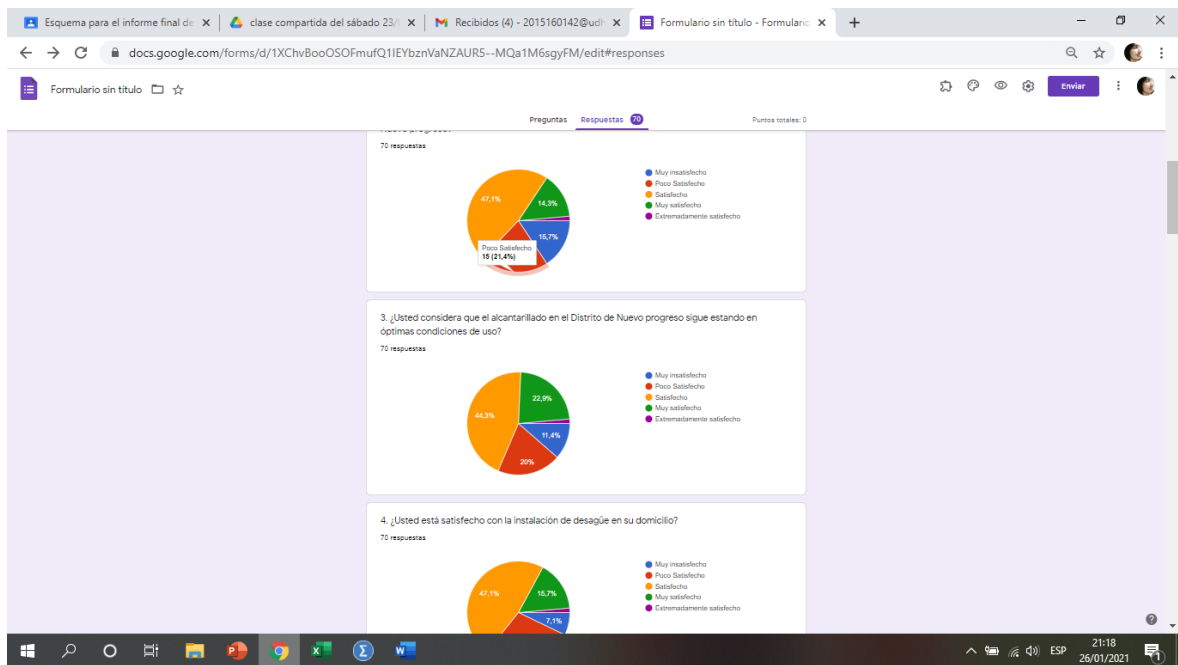
Satisfecho

21:17
26/01/2021

Resumen de respuestas del Formulario



Captura de la pantalla de Google formulario de las respuestas adicionales a cada pregunta.



Captura de evidencia de la ventana de WhatsApp envíos de link a las personas del Distrito de Nuevo progreso.

