



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“GESTIÓN MUNICIPAL Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS EN  
LA PROVINCIA DE REQUENA 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
SILVIA RAQUEL PEREZ TORRES  
MILAGROS DE JESUS ZUMAETA TANANTA**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°062-CCGyT-FACEN-UNAP-2023**

En la ciudad de Iquitos, a los 13 días del mes de junio del año 2023, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS EN LA PROVINCIA DE REQUENA 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°1044-2023-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas SILVIA RAQUEL PEREZ TORRES y MILAGROS DE JESUS ZUMAETA TANANTA, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg. (Presidente)  
Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg. (Miembro)  
Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación BUENA ( 16 ).

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las 12:30 p.m. del 13 de junio del 2023, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.  
Presidente

Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.  
Miembro

Lic. Adm. ROGER AGUSTIN MAFALDO HERRERA, Mg.  
Miembro

Lic. Adm. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.  
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO y ASESOR**



**Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.**  
Presidente  
CLAD-09265



**Lic. Adm. DAVID EDUARDO BURGA PÉREZ, Mg.**  
Miembro  
CLAD- 07161



**Lic. Adm. ROGER AGUSTÍN MAFALDO HERRERA, Mg.**  
Miembro  
CLAD - 006609



**Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**  
Asesor  
CLAD. - 01966

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>FACEN_TESIS_PEREZ TORRES_ZUMAETA TANANTA.pdf</b>	<b>PEREZ TORRES / ZUMAETA TANANTA</b>

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>8483 Words</b>	<b>43690 Characters</b>

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>39 Pages</b>	<b>799.6KB</b>

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Apr 5, 2023 9:37 AM GMT-5</b>	<b>Apr 5, 2023 9:38 AM GMT-5</b>

## ● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se la dedico a dios por el instrumento de guía en mi crecimiento profesional y por permitir estar bien de salud, a mi esposo por ser la inspiración de lucha constante y motivarme para logra mi objetivo propuesto, a mis hijos por ser mi motor de lucha y sacrificio de poder demostrarles mi fortaleza y ser el ejemplo a seguir por mis sueños.

**Milagros de Jesús Zumaeta Tananta.**

En primer lugar, dedicarle a dios por darme la vida durante mi proceso de formación profesional, a mis padres por el gran sacrificio que me motivaron con su lucha constante y así poder cumplir mi meta, a mis docentes por los conocimientos adquiridos para tener un proceso de crecimiento personal y profesional y a mis amigos que siempre estuvieron mi lado motivándome en los peores y mejores éxito de mi vida y ser posible de lograr este objetivo.

**Silvia Raquel torres Pérez.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros familiares que siempre estuvieron en los buenos y malos momentos de nuestro proceso de crecimiento profesional y por hacer posible de sueño hecho en realidad, a nuestros docentes por compartir sus conocimientos y nos han orientado, guiarnos, aconsejarnos para tener una buena formación profesional y cumplir nuestros objetivos que hemos trazado, a nuestros compañeros y amigos que nos acompañaron en este desarrollo de este trabajo de investigación.

Agradecemos a nuestra Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por ser la segunda casa de formación profesional y brindarnos las puertas para lograr nuestra meta y a todas las personas que nos brindaron su apoyo incondicional durante el proceso de desarrollo para así crecer y aprender de la vida que nos espera en este mundo lleno de retos.

**Milagros y Silvia**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1 Formulación de la hipótesis	14
2.2 Variables y su operacionalización	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño	16
3.2. Diseño muestral	17
3.3. Procedimientos de recolección de datos	18
3.4. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5. Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	33

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	36
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	37
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Gestión municipal en la provincia de Requena	22
Tabla 2 Eficacia y eficiencia	23
Tabla 3 Espacios de participación ciudadana	24
Tabla 4 Pensamiento estratégico	25
Tabla 5 Transparencia	26
Tabla 6 Descentralización y participación	27
Tabla 7 Bases de información	28
Tabla 8 Acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena	29
Tabla 9 Indicadores del acceso a los servicios básicos	30
Tabla 10 Prueba de normalidad de los datos cuantitativos	31
Tabla 11 Prueba de correlación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Gestión municipal en la provincia de Requena	22
Figura 2 Eficacia y eficiencia	23
Figura 3 Espacios de participación ciudadana	24
Figura 4 Pensamiento estratégico	25
Figura 5 Transparencia	26
Figura 6 Descentralización y participación	27
Figura 7 Bases de información	28
Figura 8 Acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena	29
Figura 9 Indicadores del acceso a los servicios básicos	30

## RESUMEN

El informe académico se ha desarrollado con el principal propósito de correlacionar la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena en el año 2022, respecto a ello, se desarrolló un estudio centrado en la aplicación directa de conocimientos, basada en la descripción y correlación de variables, siendo evaluada bajo un diseño no experimental, se tomó una muestra de 382 pobladores, generalizando su percepción a través de una encuesta y registrando los datos en un cuestionario. Entonces, tras el procesamiento de datos, la investigación concluyó que, la gestión municipal en la provincia de Requena es percibida como deficiente por el 37% y como regular por el 33%; asimismo, el acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena es percibido como baja por el 36% de pobladores y como muy baja por el 20%. En definitiva, la relación es positiva y significativa entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena en el 2022, lo cual se ha podido demostrar con un coeficiente de correlación de 0,726 y un nivel significativo de 0,000.

Palabras clave: Gestión municipal, acceso, servicios básicos.

## **ABSTRACT**

The academic report has been developed with the main purpose of correlating municipal management and access to basic services in the Province of Requena in the year 2022, in this regard, a study focused on the direct application of knowledge was developed, based on the description and correlation of variables, being evaluated under a non-experimental design, a sample of 382 residents was taken, generalizing their perception through a survey and recording the data in a questionnaire. So, after data processing, the investigation concluded that municipal management in the province of Requena is perceived as deficient by 37% and as regular by 33%; likewise, access to basic services in the province of Requena is perceived as low by 36% of residents and as very low by 20%. In short, the relationship is positive and significant between municipal management and access to basic services in the province of Requena in 2022, which has been demonstrated with a correlation coefficient of 0.726 and a significant level of 0.000.

Keywords: Municipal management, access, basic services.

## INTRODUCCIÓN

Acceder a los servicios primordiales como el agua, electricidad y saneamiento, son considerados esenciales para contribuir a la calidad de vida y el bienestar de las personas, lo cual, aportará al crecimiento social y económico de las comunidades beneficiadas, ya que representa un elemento importante para minimizar la pobreza. En esa línea, el gobierno es responsable de garantizar el acceso fiable y universal a los servicios esenciales para la vida, específicamente en las comunidades alejadas, donde la mayoría de familias carecen de estos servicios (Organización Internacional de Trabajo, 2019).

Del 2016 al 2020, incrementó el nivel de accesibilidad de agua potable de 70% a 74%, por su lado los servicios de saneamiento aumentaron de 47% a 54%, y las instalaciones para el lavado de manos incrementó de un 67% a 71%, debido a una segura gestión (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2021). No obstante, existen muchos lugares sobre todo las zonas rurales donde los servicios básicos aun no llega, generando muchos problemas de salud en la población, a consecuencia de la débil gestión de los gobiernos locales (Ídem, 2021).

A nivel nacional, el acceso a los servicios básicos ha sido un problema latente, que ha enfrentado las municipalidades provinciales y la población en general, como es el caso de algunos pueblos de Arequipa, que tienen el desafío de suministrar agua potable y brindar los servicios básicos, al 78% de los habitantes que manifiestan problemas en cuanto a acceso y distribución del agua, entre ellos se encuentran las frecuentes interrupciones del servicio, la alta tasa de comercialización, la inestabilidad de las instalaciones temporales,

los largos tiempos de espera y la distribución de agua potable. Frente a esta realidad, el gobierno tiene la difícil tarea de trabajar en conjunto con políticas inclusivas que permitan ayudar a mejorar la prestación de los servicios (Zapana et al., 2021).

A nivel local, en la provincia de Requena se replica de alguna manera el problema, por tanto, la población ha evidenciado una serie de factores débiles en la gestión municipal relacionada a la prestación de servicios, tal como mencionan los pobladores y señalan que existen serios problemas para el acceso a los servicios básicos, como la falta de suministros de agua potable, la débil implementación de sistema de alcantarillado y desagüe, los escasos postes de alumbrado público, falta de mantenimiento a las redes, sumado a las contrariedades en la limpieza pública, recojo de basura y tratamiento de los residuos sólidos, a pesar que la institución cuenta con herramientas y camiones recolectores, sin embargo, carecen de presupuesto para el pago al personal y para la adquisición de otros materiales. En ese sentido es importante analizar los factores débiles de la gestión municipal, así como también analizar a fondo cada uno de los problemas que tienen los ciudadanos para acceder a los servicios básicos.

Ante la situación problemática analizada, se estableció como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022? Así como problemas específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de gestión municipal en la Provincia de Requena, 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022?

En la misma línea, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022. Así como objetivos específicos: 1. Identificar el nivel de gestión municipal en la Provincia de Requena, 2022. 2. Identificar el nivel de acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022.

El presente proyecto de tesis se justificó de forma teórica, ya en el desarrollo, se utilizó información que aporte a la gestión municipal y servicios básicos, el cual fue adquirida de fuentes primarias de gran relevancia en la comunidad educativa, así como, revistas, libros, sitios web, entre otros, es decir de autores con una amplia experiencia y comprensión del tema relacionadas a las variables en estudio.

Asimismo, se justificó con un aporte práctico, debido a que los beneficiarios fueron netamente los pobladores de la provincia de Requena, pues aportó para dar solución a las deficiencias que pueda presentar el distrito, respecto al servicio básicos que reciben.

Por otro lado, se justificó metodológicamente, ya que los resultados y la recolección de información fue de gran ayuda y aporte para nuevas investigaciones, y para el distrito en particular, por ende, sirvió para comparar con las demás instituciones donde presente problemas parecidos.

La presente investigación se desarrolló de manera viable, debido a que se contó con todos los respectivos materiales a usar, así como los recursos materiales y financieros, esto con el fin de cubrir las actividades a desarrollar, asimismo, se contó con los recursos humanos, el cual es necesario para la recolección y procesamiento de datos, además, se usó una metodología

cuantitativa donde facilitó el desarrollo de cada objetivo, es decir responder a las preguntas formuladas, el mismo que ayudó a dar solución a cualquier dificultad que estén presentando los pobladores, por lo tanto, fue viable contar con la colaboración de cada uno de ellos de manera responsable y con total seriedad.

Ante el desarrollo de la investigación, se ha presentado dificultades al momento de realizar la encuesta, ya que la encuesta se realizó de forma presencial, teniendo como dificultad al momento de ir a buscar a cada poblador a su respectivo domicilio para aplicar dicha encuesta. También, complejidad para realizar la encuesta, ya que es necesario contar con más apoyo, entonces para dar solución a ello, se optó por contar con más colaboradores que apoyen a la recolección de información y de esa manera se desarrolló de manera más rápida.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

En el 2021, se desarrolló un informe académico de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental, cuya población fue de 378 ciudadanos; el estudio tuvo como objetivo evaluar la conexión entre los servicios públicos del Municipio y la satisfacción de los habitantes del Distrito de Abancay. Concluyendo que, hay una relación entre los servicios básicos y la satisfacción de los ciudadanos, pues se consigue que los servicios básicos otorgados a la población son deficientes con la calificación de las personas en un 29,71%, con un coeficiente de Rho de Spearman (0.663) que indica una correlación positiva moderada (Saavedra, 2021).

En el 2021, se realizó una investigación de tipo básica, diseño descriptivo correlacional y diseño no experimental, incluyó como población de estudio a 46 funcionarios; el objetivo del estudio fue conocer la relación entre el gasto público y la prestación de servicios esenciales en el Municipio de la Provincia de Tocache. Conclusión: Existe una fuerte relación positiva entre las variables, con un coeficiente de Pearson de 0,9405. Por otro lado, el 88,46% de los servicios básicos están influenciados por la inversión pública. La inversión pública se califica como regular (39%) y la cobertura de los servicios públicos es de nivel regular (35%) (Lozano, 2021).

En el 2020, se desarrolló un estudio de tipo básica y de enfoque cualitativo, para la cual tomo una muestra de 11 artículos relacionados

con las variables; el estudio tuvo como objetivo conocer y proponer mejoras de los servicios públicos en la gestión municipal. Se concluye que, los documentos revisados ante cambios en la gestión pública, los servicios, lo cual deben estar enfocados al ciudadano, donde la finalidad debe ser la satisfacción y el cumplimiento de resultados de calidad, teniendo en cuenta los tipos y los aspectos del poblador y las condiciones geográficas, asimismo, se va asegurando el acceso de los mismos, administrando los parámetros de calidad y poniendo a los seguro el apoyo político para el desarrollo social y humano (Gaviria y Delgado, 2020).

En el 2019, se realizó un informe académico de tipo descriptiva y diseño no experimental, en la cual tomó una muestra de 10 municipios de los distritos de la provincia y departamento de Cajamarca; el trabajo tuvo como objetivo analizar la eficiencia de las gestión pública centrada en los servicios básicos de la zona rural de la provincia de Cajamarca. Concluyendo que, las municipalidades en estudio han demostrado que existe una deficiente gestión en los servicios de agua y saneamiento, asimismo, hay un bajo nivel en la organización, también en la capacidad de técnica. entonces, que, mostrando este tipo de gestión deficiente, es la forma que genera incremento de enfermedades generado por el agua contaminada, pues queda contrastado, que la salud de los pobladores está expuesta en un alto nivel de riesgo de contraer enfermedades por la falta de saneamiento (Sánchez, 2019).

En el 2019, se ejecutó un trabajo académico, de carácter aplicada, cuantitativa por su contrastación y no experimental por su desarrollo,

tomó como unidad muestral a 285 colaboradores; el informe se desarrolló con la finalidad de identificar la influencia de la gestión pública y en la oferta de servicios públicos en Lima Metropolitana. Se concluye que, se permitió identificar que la gestión municipal incide directamente en el eficiente desarrollo de los servicios públicos, estableciendo el logro de los objetivos y cumplimiento de metas dentro de la institución y los trabajadores del servicio están vinculados para lograr la satisfacción de la población (Gamarra et al., 2019).

## **1.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Gestión municipal**

Según Arraiza (2016) en su teoría de **gestión municipal**, señala que el progreso en la gestión de gobiernos se basa en condiciones de liderazgo en las autoridades, es decir, atributos o características que complementan la parte especializada en la administración de un municipio. Cada uno de los puntos de vista referenciados hasta ahora se combinan, cambian y emergen en la organización y prestación de servicios públicos que es la capacidad convencional que se relaciona a una municipalidad, estos servicios públicos tienen como objetivo centrar a la población local la misma que cumple el cargo. de destinatario y además de fiscalizadora (Casiano Cueva, 2019).

Asimismo, Marín y Delgado (2020) definen que, se denomina gestión municipal al desarrollo de un conjunto de actividades, procesos y estrategias para el crecimiento administrativo interno que aseguren el adecuado funcionamiento y ejercicio del municipio por parte de las

autoridades responsables de la organización económica y política en ese elemento público ejerciendo la función pública, la utilización legítima de los costos, obligaciones, y salarios actuales, de manera eficiente y exitosa para la satisfacción de los planes, programas institucionales debido a ellos produce operaciones de actividades sencillas y efectivas que complazcan los deseos y requerimientos de la población. Asimismo, la gestión del gobierno local, son las funciones que cumplen las municipalidades para lograr los objetivos y alcanzar las metas trazadas en la proyección de los programas de trabajo (Vargas et al., 2020).

Además, la gestión municipal es para el mejoramiento de una zona, el cual sugiere el fortalecimiento de factores, dentro de ellos tenemos: 1) Administración institucional. Hace referencia a lo que proporciona a las instituciones un conjunto de actividades que resultan objetivas y medibles. 2) Administración funcional. Está enfocada en las personas especializadas para manejar las funciones de la organización. 3) Administración monetaria. Está conformado por un órgano, la junta monetaria, el Banco central y la superintendencia de Bancos. 4) Plan de gasto de los ejecutivos. La entidad debe llevar un control de los gastos, ya que es un amplio conjunto de técnicas de contabilidad. Todos estos factores están vinculados a los aspectos sociales, financieros y políticos (López, 2019).

Por su parte, Abdulaziz et al. (2019) mencionan los componentes de la gestión municipal, y son los siguientes: a) Gestión financiera. Este componente toma en cuenta los factores de análisis como, la gestión financiera y nivel de eficiencia. b) Gestión de servicios públicos. es

sustentando en la municipalidad siendo el proveedor principal de los servicios básicos. c) Gestión administrativas. Es un componente importante ya que ayuda a cumplir con el propósito organizacional y se analiza considerando lo siguiente, la estructura de la organización y las funciones del personal. d) Gestión social, la cual engloba las acciones que promueven la participación de la población, nivel de compromiso de la ciudadanía con la gestión municipal.

En síntesis, Quispe et al. (2021) exponen que, la gestión municipal comprende el accionamiento de las decisiones tomada por el gobierno local teniendo como base los principios de efectividad, acciones estratégicas, la participación de la población y la difusión de las acciones desarrolladas por el municipio en bienestar de la comunidad.

Por lo tanto, se tomará las dimensiones establecidas por Quispe et al. (2021) ya que permiten evaluar los fundamentos principales de la gestión municipal. Respecto a ello, la eficiencia y eficacia denotan el cumplimiento de funciones principales de la municipalidad tanto en procesos de atención, tramites y la comunicación con la población. Los espacios de participación ciudadana implican el involucramiento de la población en el planeamiento de los proyectos y programas locales. El pensamiento estratégico está centrado en orientar el trabajo municipal hacia el desarrollo local, realizando el planeamiento estratégico pertinente e informando a la población sobre los procesos. La transparencia permite generar confianza en la población dando acceso e informando todo actividad y trabajo realizado por el gobierno local. Todo lo mencionado anteriormente implica manejar una base de datos

actualizada que pueda ser procesada para contribuir la toma de decisiones y compartir información con la comunidad.

## **Variable 2. Servicios básicos**

Ante lo expuesto por Zulaica y Celemín (2008), en su teoría de servicios básicos, señala que en el Perú se considera como **servicios básicos** a la cual accede la población son obras de infraestructura vital para que se pueda conducir una vida sana, además se considera como servicios básicos a: red de alumbrado público, red de acopio de agua potable, red de alcantarillado y drenaje, servicios de recolección de residuos sólidos, gestión del bienestar y formación, para que los pobladores puedan vivir tranquilamente en sus viviendas (Eca y Vilchez, 2021).

Según Coote (2020) define que los servicios básicos son el acceso básico al agua potable, instalaciones básicas de saneamiento e higiene, atención médica esencial, educación (como mínimo, educación primaria), energía, planes de bienestar social (comúnmente denominados redes de seguridad) y movilidad básica y en zonas urbanas. Además, las actividades bajo esta área apuntan a desarrollar una mejor cobertura y la calidad de los servicios ofrecidos por entidades públicas como las agencias gubernamentales nacionales y subnacionales, y las privadas por empresas proveedoras de servicios, como ONG en ausencia de servicios gubernamentales o privados, cuyo es garantizar que puedan satisfacer las necesidades básicas (Ordoñez y Trelles, 2019).

También se reconoce que el acceso a los servicios fundamentales, independientemente de la ubicación, asegura que todos tengan un alto nivel de vida desde el cual perseguir su propio crecimiento personal. Debido a que todos tienen derecho a recibir servicios básicos, independientemente de dónde vivan o de su nivel de ingresos, los servicios básicos deben estar disponibles para todos (Llop-Gironés & Jones, 2019).

Además, Mutyambizi et al. (2020) mencionan las características de los servicios básicos, y son: a) Agua potable. El agua potable es el agua que se ha tratado para su consumo humano y se encuentra libre de microorganismos, parásitos y otros contaminantes. b) Alcantarillado. El alcantarillado es un sistema de drenaje que se utiliza para recolectar y desviar el agua de lluvia y los residuos domésticos de un área a otra. El alcantarillado también se conoce como sistemas de desagüe urbano, y es uno de los sistemas de infraestructura más importantes de una ciudad. c) Energía eléctrica. También conocido como electricidad, es uno de los servicios esenciales que la mayoría de las personas usa a diario. Esto permite a los usuarios utilizar electrodomésticos, gadgets y equipos eléctricos. d) Vivienda. El servicio de vivienda consiste en proveer a las personas con un lugar seguro, cómodo y saludable para vivir. Esto incluye ofrecer planes de vivienda asequible, asesoramiento sobre la mejor ubicación para las personas, educación sobre la gestión de los recursos de vivienda, y asesoramiento para tomar decisiones informadas.

Para evaluar la variable, se ha tomado como teoría al Instituto Nacional de estadística e informática (2019), en el cual establece que el acceso a los servicios básicos juega un papel importante tanto en el bienestar individual como en el desarrollo económico de un país. En el Perú los servicios básicos son fundamentales para todos los pobladores, entre ellos se encuentran como servicios principales en una comunidad o distrito: la accesibilidad del agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales, rehabilitación de la red de caminos, servicio de educación, acceso a salud, acceso a seguridad ciudadana, gestión y disposición de residuos sólidos urbanos, electricidad, por último, el alumbrado público.

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Administración institucional.** Es aquella que está conformada por todas las entidades creadas para satisfacer las necesidades públicas (Coote, 2020).

**Capacidad convencional.** Es la condición que tiene una persona para poder desempeñar a ciertas actividades, aquello que llega a un acuerdo establecido (Casiano y Cueva, 2019).

**Expectativas.** Todas las personas tienen expectativas, como esperanzas y creencias de que algo pasara o desea que algo suceda (Eca y Vilchez, 2021).

**Gestión municipal.** Es una colección de procedimientos diseñados para ayudar a los pueblos a lograr sus objetivos y metas trazados, y tiene un

impacto significativo en la capacidad de los funcionarios y los recursos humanos de la institución (Llop-Gironés & Jones, 2019).

**Inversión pública.** Es un sistema administrativo del Estado significa dirigir la utilización de los bienes públicos destinados a la especulación para el arreglo de prestación de servicios y el arreglo de los cimientos fundamentales para el adelanto del país (Lozano, 2021).

**Origen hídrico.** Son aquellas enfermedades cuya causa proviene muchas veces del agua contaminada que consumen las personas (López, 2019).

**Programas institucionales.** Son las que corresponden a la actuación de cada una de las condiciones y sustancias de la Administración Pública del Estado o del gobierno local, en relación con los fines, necesidades, proyectos y acciones que en el ejercicio de su función pública deben realizar estos casos (Marín y Delgado, 2020).

**Servicio básico.** Son todos aquellos servicios de adquirimos las personas, ya que es fundamental en la vida de las personas, así como: el agua, la electricidad, alcantarillado, vivienda, etc. (Ordoñez y Trelles, 2019).

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

### **2.1 Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**Hi:** La relación es positiva y significativa entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022.

#### **Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>:** El nivel de gestión municipal es deficiente en la Provincia de Requena, 2022.

**Hi<sub>2</sub>:** El nivel de acceso a los servicios básicos es bajo en la Provincia de Requena, 2022.

### **2.2 Variables y su operacionalización**

Variables

Variable 1. Gestión municipal.

Variable 2. Servicios básicos.

## Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión municipal	La gestión municipal comprende el accionamiento de las decisiones tomada por el gobierno local teniendo como base los principios de efectividad, acciones estratégicas, la participación de la población y la transparencia de la información en bienestar de la comunidad (Quispe et al., 2021).	Cuantitativa	Eficacia y eficiencia	Proceso de trámites	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los pobladores de Requena
				Plazos de atención				
				Informes a la población				
			Espacios de participación ciudadana	Formación de comités				
				Reunión con la población				
				Orientación para la participación				
			Pensamiento estratégico	Planificación de proyectos				
				Cumplimiento de estrategias				
				Informe del plan estratégico				
			Transparencia	Acceso a la información				
				Herramientas tecnológicas				
				Audiencias públicas				
			Descentralización y participación	Equidad en los programas				
				Representantes de vecindario				
				Espacios de participación				
Bases de información	Información sistematizada							
	Toma de decisiones							
	Información procesada							
El acceso a los servicios básicos	Según Coote (2020) define que los servicios básicos son el acceso básico al agua potable, instalaciones básicas de saneamiento e higiene, atención médica esencial, educación (como mínimo, educación primaria), energía, planes de bienestar social (comúnmente denominados redes de seguridad) y movilidad básica y en zonas urbanas.	Cuantitativa	Servicios básicos	Agua potable	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En acuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 2 3 4 5	Cuestionario aplicado a los pobladores.
				Alcantarillado sanitario				
				Tratamiento de aguas residuales				
				Rehabilitación de la red de caminos				
				Servicio de educación				
				Acceso a salud				
				Acceso a seguridad ciudadana				
				Gestión de residuos Sólidos				
				Disposición de residuos sólidos urbanos				
				Electricidad				
				Alumbrado público				

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

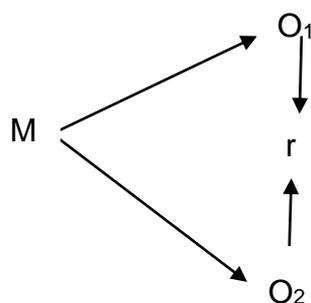
### 3.1. Tipo y diseño

Según Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) la investigación optó por ser una investigación de tipo aplicada, pues se incluyó aspectos teóricos y procesos de valoración de las variables en estudios; además, las teorías son de escritores con alta experiencia en gestión municipal y el acceso a los servicios básicos.

Asimismo, fue de nivel descriptivo – correlacional, pues la finalidad de la investigación fue narrar el nivel de ambas variables, luego determinar la relación estadística que hay entre la gestión pública y el acceso a los servicios (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

De la misma manera, la investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, donde se analizó las variables sin manipularse, enfocándose primordialmente en la observación de la conducta de las mismas en su ámbito natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema de diseño:



Donde:

M: Población

V1: Gestión Municipal

V2: Acceso a los servicios básicos

r: Relación entre las variables

### 3.2. Diseño muestral

**Población:** Es la agrupación de individuos, cosas, que tengan la misma proporción de caracteres mismas de un grupo. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que suministró los datos, que estuvo compuesta por 58 511 pobladores, que ellos fueron los principales informantes para el estudio.

**Muestra:** Ante la elevada cantidad de la población, que obviamente sobrepasa los 100 individuos, fue necesario utilizar la fórmula de población finita, con el fin de poder determinar el tamaño de la muestra de estudio.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 58,511

Formula:

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

$$n = \frac{58,511(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(58,511 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{56193,9644}{147,24}$$

$$n = 382$$

Luego de la aplicación de la fórmula, la muestra estuvo conformada por 382 pobladores de la Provincia de Requena 2022.

**Muestreo:** El muestreo que se empleó será el probabilístico en donde se mostró una proporción representativa de la población.

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Aquellos pobladores mayores de 20 años de edad.
- Pobladores que deseen formar parte del estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Todos aquellos pobladores que no quieren colaborar con la investigación.

### **3.3. Procedimientos de recolección de datos**

En el procedimiento de recolección de registro de datos, primero, se identificó la muestra a quienes se destinó un cuestionario de interrogantes para cada una de las variables. Luego, para la aplicación de la encuesta, se hizo la visita correspondiente a cada poblador elegido, se dio el saludo correspondiente, al mismo tiempo, una explicación breve sobre el propósito de la investigación, la persona al aceptar el consentimiento informado se procedió a la aplicación de la encuesta y se le explicó la manera de responder el cuestionario.

Posteriormente, al proceso explicado en la parte anterior, se precisa que, la **técnica** empleada para la evaluación de las variables fue la encuesta, la cual permitió recaudar la información necesaria sobre el punto de vista

de los pobladores en cuanto a la gestión pública y el acceso a los servicios básico.

Asimismo, se empleó como instrumento el cuestionario, ya que la herramienta estuvo compuesta y orientada a las dimensiones de las variables mencionadas, donde se aplicó 18 interrogantes (gestión municipal) y 11 interrogantes para segunda (accesos a los servicios básicos) con el propósito de conseguir datos exacto, el progreso de las respuesta que se asignó los cuestionarios será a través de la medición de Likert con cinco opciones de respuesta, en este caso para la primera variable es (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y para la segunda variable se tomara el (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Posteriormente, al contar ya con el instrumento creado, se procedió a determina la validez de del cuestionario propuesto para la medición de las variables, teniendo en cuenta el criterio profesional de tres expertos, ellos fueron los que realizaron una evaluación minuciosa de los ítems que miden cada uno de los indicadores, determinando su coherencia con las dimensiones e indicadores de cada variables, procedimiento que permitió la eficiencia del instrumento para ser aplicado a la muestra seleccionada.

Por último, se hizo una prueba piloto al 20% de la muestra escogida, juntando los datos que fueron tabulados en el programa SPSS v.26 para efectuar el análisis de fiabilidad por medio del estadístico Alfa de Cronbach, el cual determinó un margen óptimo de 0.7 para que las

informaciones sean procesadas y establecer los resultados de la investigación.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos fueron procesados en dos programas estadísticos que fueron de utilidad para extraer las tablas y figuras necesarias para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Siendo el programa Excel en la que se tabularon los datos recolectados en los instrumentos, la información fue cuantificada, es decir, las opciones de respuesta fueron convertidas a numéricas para facilitar su registro por cada ítems y persona encuestada, creándose un base de datos para posteriormente realizar el conteo total de las opciones de respuestas registradas, creándose tablas por dimensiones e indicadores, la misma que facilitó la creación de las figuras, de tal forma, se dio respuesta a los objetivos específicos.

El programa SPSS v26, fue de utilidad para procesar los datos numéricos, que al igual que el programa anterior se tabula los datos por ítems y persona encuestada, sin embargo, en la presente se realizó el análisis de fiabilidad de los datos (Alfa de Cronbach). Continuando con la sumatoria de los datos proporcionado por los encuestados, para realizar la prueba de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual permitió elegir el estadístico de correlación pertinente (sig. < 0.05 = Prueba no paramétrica; sig. > 0.05 = Prueba paramétrica) para resolver el objetivo general.

Tras el procesamiento de la información, los resultados fueron presentados en dos etapas, la primera corresponde a los resultados descriptivos respecto a los objetivos específicos y la segunda corresponde a los resultados inferenciales respecto al objetivo general.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de cada capítulo en la investigación de tesis, se respetaron los principios éticos, pues se tomó en cuenta la redacción de los textos respetando los derechos y la propiedad intelectual de los autores, asimismo, se procedió aplicar las Normas APA 7<sup>a</sup> ed. para ser citadas de manera correcta y permitiéndonos reducir el nivel de plagio. Asimismo, se respetó la confidencialidad de los datos obtenidos por la población tomada y de manera minuciosa estas no sean divulgadas.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Tabla 1

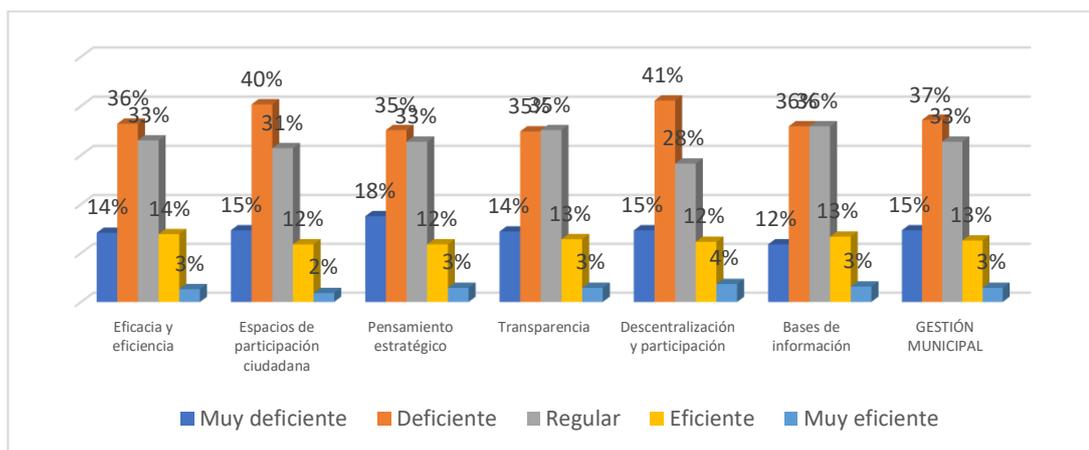
#### *Gestión municipal en la provincia de Requena*

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficacia y eficiencia	54	14%	139	36%	126	33%	53	14%	10	3%
Espacios de participación ciudadana	56	15%	154	40%	120	31%	45	12%	7	2%
Pensamiento estratégico	67	18%	134	35%	125	33%	45	12%	11	3%
Transparencia	55	14%	133	35%	134	35%	49	13%	11	3%
Descentralización y participación	56	15%	157	41%	108	28%	47	12%	14	4%
Bases de información	45	12%	137	36%	137	36%	51	13%	12	3%
<b>GESTIÓN MUNICIPAL</b>	<b>56</b>	<b>15%</b>	<b>142</b>	<b>37%</b>	<b>125</b>	<b>33%</b>	<b>48</b>	<b>13%</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 1

#### *Gestión municipal en la provincia de Requena*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Tras realizar el procesamiento de datos cuantitativos en el programa Excel, se calificó la variable y sus dimensiones de acuerdo al comportamiento de las mismas, ante ello, se evidencia que la gestión municipal es percibida como deficiente por el 37% y como regular por el 33%; asimismo, se evidencia que, la eficacia y eficiencia de la gestión es percibida como de deficiente por el 36% y como regular por el 33%, además, el 40% percibe como deficiente los

espacios de participación ciudadana y 31% lo percibe como regular, respecto al planeamiento estratégico es percibida como deficiente por el 35% y como regular por el 33%, en cuanto a la transparencia es percibida como deficiente por el 35% y como regular por otro 35%, de acuerdo a la descentralización y participación es calificada por el 41% como deficiente y por el 28% como regular, la dimensión bases de la información es calificada como deficiente por el 36% y como regular por otro 36%.

Tabla 2

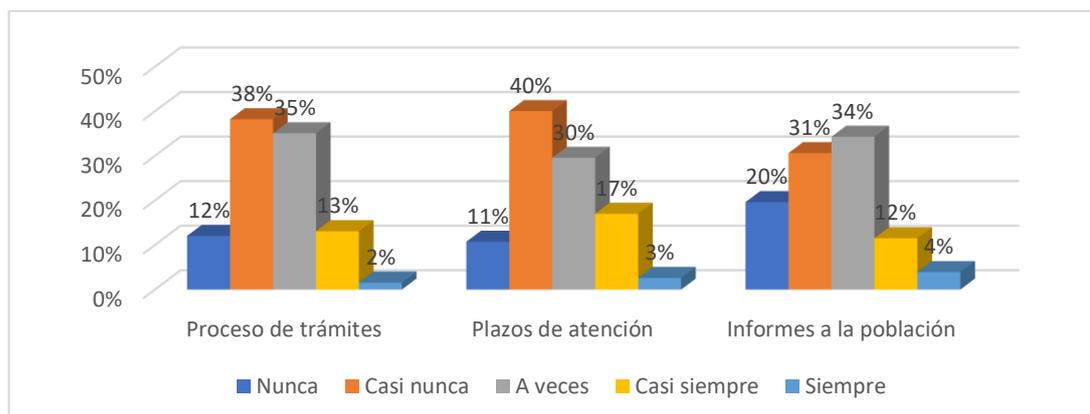
*Eficacia y eficiencia*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Proceso de trámites	46	12%	146	38%	134	35%	50	13%	6	2%
Plazos de atención	41	11%	153	40%	113	30%	65	17%	10	3%
Informes a la población	75	20%	117	31%	131	34%	44	12%	15	4%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 2

*Eficacia y eficiencia*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En lo que respecta a la dimensión eficacia y eficiencia, en la tabla 2 se observa las respuestas de los pobladores, entonces, el 38% considera que casi nunca los procedimientos de los trámites que brinda la entidad pública son fáciles y amigable y el 35% considera que solo a veces; además, el 40% considera que

los plazos de atención de los servicios que ofrece la municipalidad casi nunca se cumplen y el 30% considera que a veces se cumple; asimismo, el 34% considera que la municipalidad a veces se informa a la población sobre el desarrollo y evolución de los proyectos y programas emprendidos en beneficio social y el 31% considera que casi nunca se informa.

Tabla 3

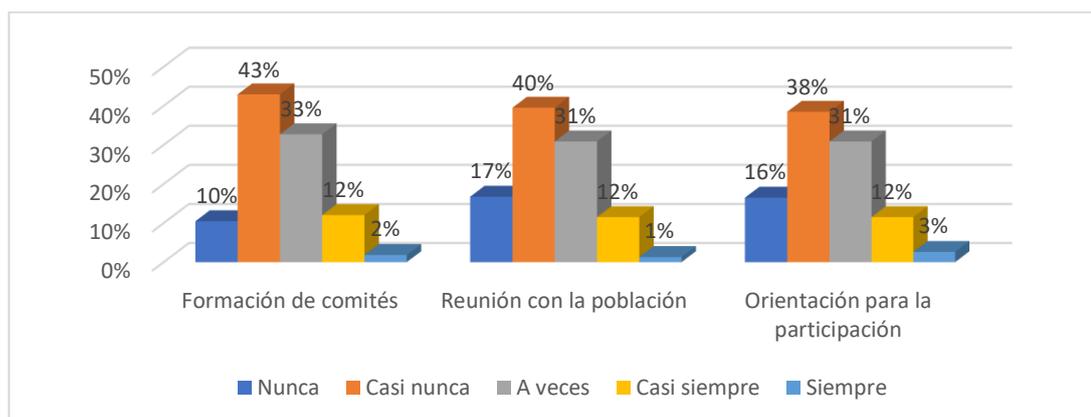
*Espacios de participación ciudadana*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Formación de comités	40	10%	164	43%	125	33%	46	12%	7	2%
Reunión con la población	64	17%	151	40%	118	31%	44	12%	5	1%
Orientación para la participación	63	16%	147	38%	118	31%	44	12%	10	3%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 3

*Espacios de participación ciudadana*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En la tabla y figura 3 se evidencia que el 43% de los pobladores encuestados considera que el municipio casi nunca promueve la formación de comités vecinales y el 33% considera que a veces; asimismo, el 40% considera que el municipio casi nunca realiza reuniones con los ciudadanos para conocer sus necesidades más urgentes y 31% considera que solo a veces lo realiza; además, el 38% considera que el municipio casi nunca capacita e informa a

la población sobre las diferentes formas de participación ciudadana a las que pueden acceder y el 31% considera que a veces lo realizan.

Tabla 4

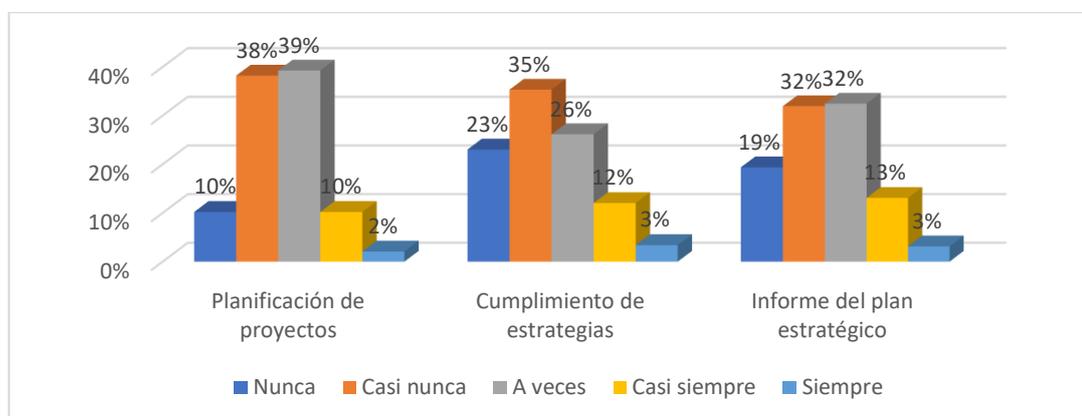
*Pensamiento estratégico*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación de proyectos	39	10%	146	38%	150	39%	39	10%	8	2%
Cumplimiento de estrategias	88	23%	135	35%	100	26%	46	12%	13	3%
Informe del plan estratégico	74	19%	122	32%	124	32%	50	13%	12	3%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 4

*Pensamiento estratégico*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En cuanto a la dimensión pensamiento estratégico, se evidencia en la tabla y figura 4 que el 39% de pobladores considera que a veces el municipio planifica los proyectos a realizar, priorizando las necesidades más urgentes de la población y el 38% considera que casi nunca lo hace; asimismo, el 35% considera que el municipio casi nunca cumple con el PEI y el 26% considera que a veces lo cumple; además, el 32% considera que el municipio a veces da a conocer su plan estratégico institucional y los avances esperados, y otro 32% considera que casi nunca lo hace.

Tabla 5

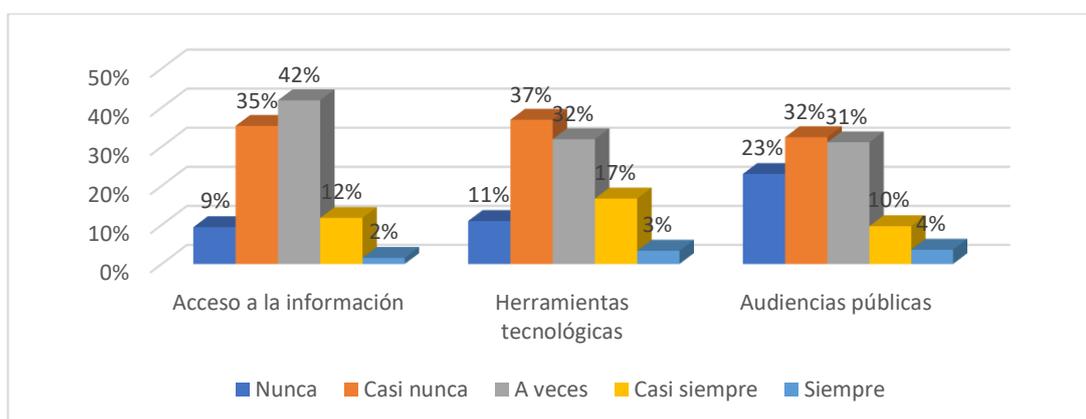
*Transparencia*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Acceso a la información	36	9%	135	35%	160	42%	45	12%	6	2%
Herramientas tecnológicas	42	11%	141	37%	122	32%	64	17%	13	3%
Audiencias públicas	88	23%	124	32%	119	31%	37	10%	14	4%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 5

*Transparencia*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En lo que respecta a la dimensión transparencia, se evidencia que el 42% considera que la información a veces está amigablemente puesta al alcance de los ciudadanos y el 35% considera que casi nunca lo es; asimismo, el 37% considera que el municipio casi nunca hace uso de herramientas tecnológicas para brindar información relevante y confiable, y el 32% considera que a veces lo hace; además, el 32% considera que el municipio casi nunca realiza audiencias públicas de rendición de cuentas y el 31% considera que lo hacen a veces.

Tabla 6

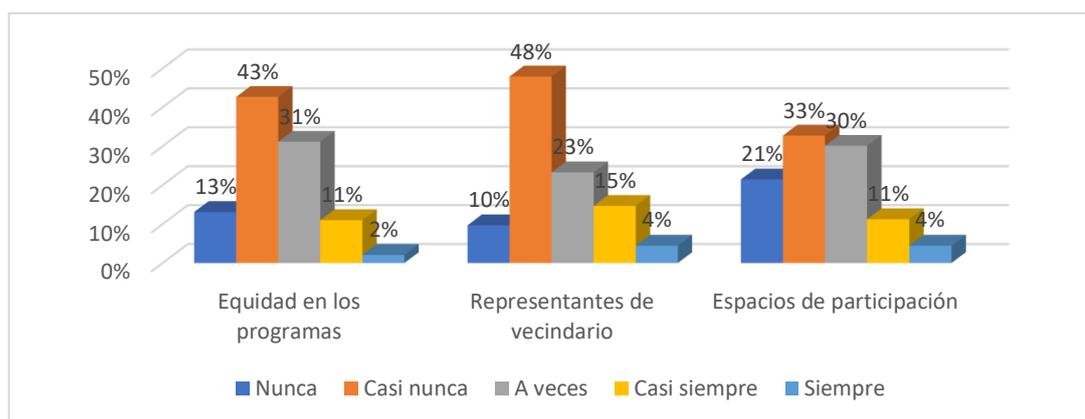
*Descentralización y participación*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Equidad en los programas	50	13%	163	43%	119	31%	42	11%	8	2%
Representantes de vecindario	37	10%	183	48%	89	23%	56	15%	17	4%
Espacios de participación	82	21%	125	33%	115	30%	43	11%	17	4%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 6

*Descentralización y participación*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En la tabla y figura 6, respecto a la dimensión descentralización y participación, el 43% considera que los programas y proyectos sociales casi nunca llegan de manera equitativa a todo el distrito, incluyendo las zonas más alejadas, y el 31% considera que a veces lo cumplen; además, el 48% considera que casi nunca se cuenta con representantes de cada vecindario a través del cual se conocen las necesidades más urgentes de la población y el 23% considera que a veces cuenta con ello; asimismo, el 33% considera que casi nunca se genera espacios participación de la ciudadanía en los asuntos municipales y el 30% considera que a veces se genera.

Tabla 7

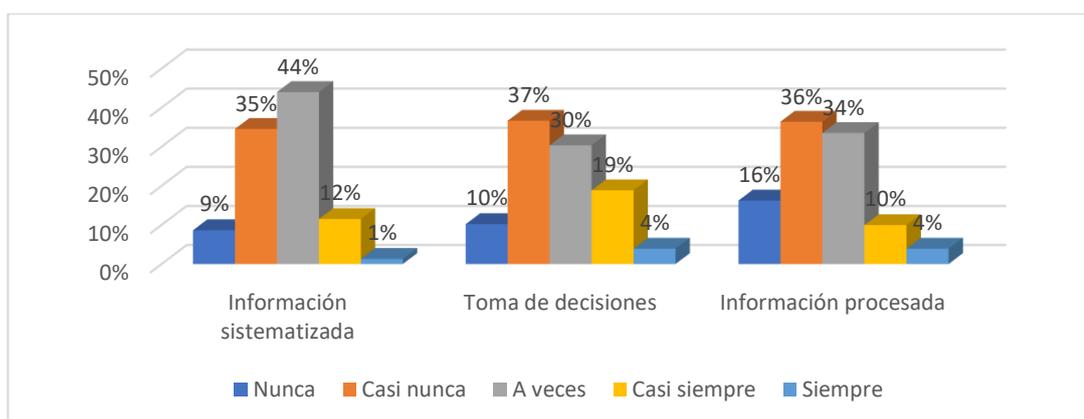
*Bases de información*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información sistematizada	33	9%	132	35%	168	44%	44	12%	5	1%
Toma de decisiones	39	10%	140	37%	116	30%	72	19%	15	4%
Información procesada	62	16%	139	36%	128	34%	38	10%	15	4%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 7

*Bases de información*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En la tabla y figura 7 se evidencia que el 44% de pobladores encuestados considera que el municipio a veces cuenta con bases de datos almacenada de manera sistemática y 35% considera que casi nunca cuenta con ello; asimismo, el 37% considera que la información almacenada casi nunca ayuda a la toma de decisiones y 30% considera que a veces ayuda; además, el 36% considera que casi nunca se da a conocer las acciones emprendidas por la municipalidad a través de publicaciones digitales y el 34% considera que a veces lo hacen.

Tabla 8

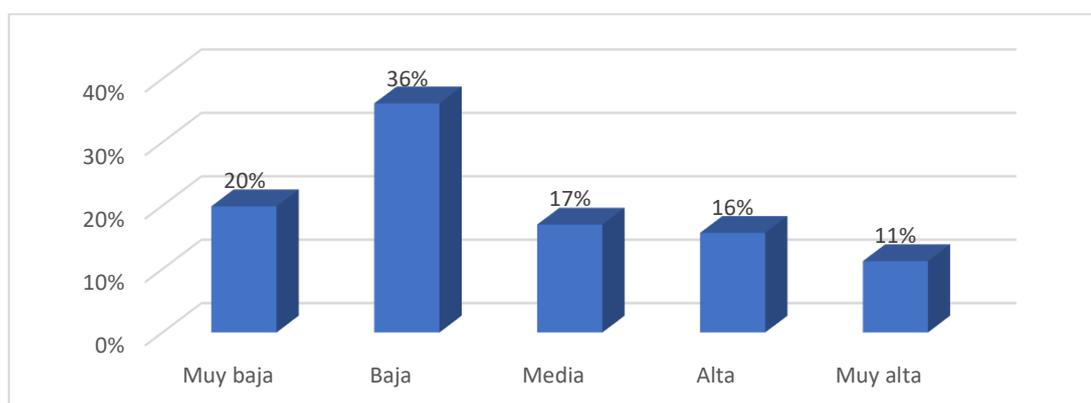
*Acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena*

	n	%
Muy baja	76	20%
Baja	138	36%
Media	65	17%
Alta	60	16%
Muy alta	43	11%
Total	382	100%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 8

*Acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

En la tabla y figura 8 se evidencia la calificación general de la percepción de los pobladores respecto al acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena, entonces, el 36% la percibe como baja, el 20% considera que es muy baja, asimismo, el 17% considera que es media, sin embargo, el 16% considera que es alta y solo el 11% considera que es muy alta.

Tabla 9

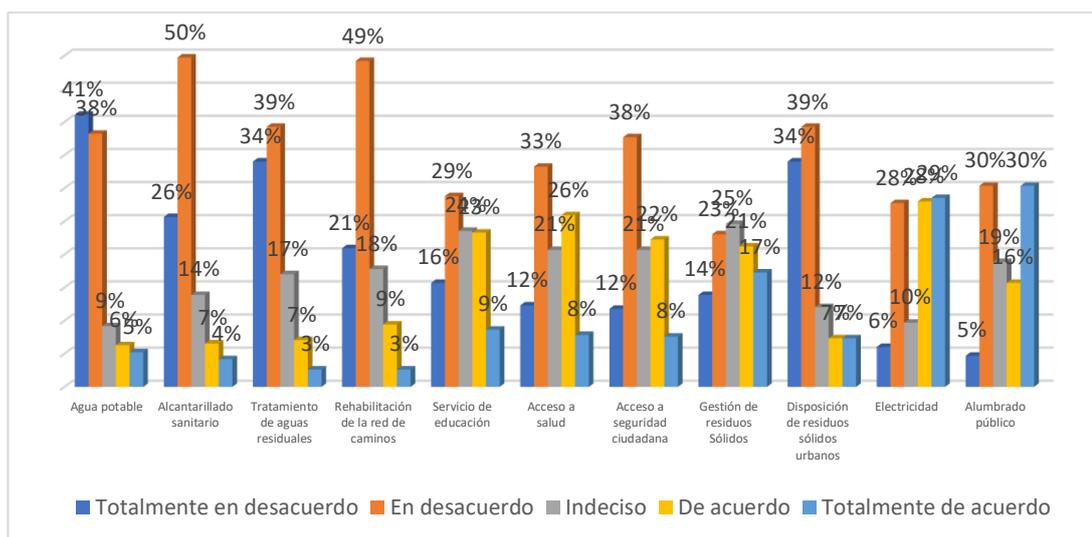
*Indicadores del acceso a los servicios básicos*

	Ted		Ed		I		Da		Tda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Agua potable	157	41%	146	38%	35	9%	24	6%	20	5%
Alcantarillado sanitario	98	26%	190	50%	53	14%	25	7%	16	4%
Tratamiento de aguas residuales	130	34%	150	39%	65	17%	27	7%	10	3%
Rehabilitación de la red de caminos	80	21%	188	49%	68	18%	36	9%	10	3%
Servicio de educación	60	16%	110	29%	90	24%	89	23%	33	9%
Acceso a salud	47	12%	127	33%	79	21%	99	26%	30	8%
Acceso a seguridad ciudadana	45	12%	144	38%	79	21%	85	22%	29	8%
Gestión de residuos Sólidos	53	14%	88	23%	94	25%	81	21%	66	17%
Disposición de residuos sólidos urbanos	130	34%	150	39%	46	12%	28	7%	28	7%
Electricidad	23	6%	106	28%	37	10%	107	28%	109	29%
Alumbrado público	18	5%	116	30%	72	19%	60	16%	116	30%

Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Figura 9

*Indicadores del acceso a los servicios básicos*



Fuente: resultados extraídos de la tabulación de datos en el programa Excel.

Respecto a los indicadores del acceso a los servicios básicos, en la tabla y figura 9 se observa que, el 41% está totalmente en desacuerdo que cuenta con el servicio de agua potable en su vivienda y el 38% está en desacuerdo; el 50% considera estar en desacuerdo con que la provincia cuente con una

infraestructura adecuada para el tratamiento de aguas residuales; el 39% está en desacuerdo con la evidencia del servicio de disposición sanitaria de excretas (desagüe) que permita la disposición final de las aguas residuales y el 34% están totalmente en desacuerdo con ello; el 49% están en desacuerdo con la rehabilitación de la red de caminos de herradura para facilitar el acceso a los servicios de educación y salud; el 29% están en desacuerdo con la accesibilidad de los servicios de educación y el 24% está indeciso; el 33% está en desacuerdo con la accesibilidad de los servicios de salud; el 38% está en desacuerdo con la priorización de los servicios de seguridad ciudadana; el 25% se muestra indeciso con la programación del recojo de la basura domiciliaria y el 23% se encuentra en desacuerdo; el 39% está en desacuerdo con el lugar adecuado para la disposición final de los residuos sólidos urbanos; el 29% está totalmente de acuerdo con el acceso a energía eléctrica para el desarrollo de sus actividades y el 28% está de acuerdo; el 30% está totalmente de acuerdo con la priorización de instalaciones de alumbrado público en lugares necesarios, sin embargo, el 30% esta en desacuerdo con ello.

## Resultados inferenciales

Tabla 10

*Prueba de normalidad de los datos cuantitativos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	,161	382	,000
Acceso a los servicios básicos	,128	382	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS v.26

A través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se analizaron los datos cuantitativos, calculándose en ella el grado de significancia, siendo 0,000 para la variable gestión municipal, lo mismo para el acceso a los servicios básicos, índice que al posicionarse aun nivel inferior del margen esperado (0,05) se determina que la distribución de los datos no muestra normalidad, optando por aplicarse una prueba no paramétrica que para la correlación fue el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 11

*Prueba de correlación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos*

			Gestión municipal	Acceso a los servicios básicos
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Acceso a los servicios básicos	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS v.26

En la tabla 11 se evidencia los resultados de la prueba correlativa, la misma que arrojo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,726 siendo un nivel positivo medio según los estándares establecidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); así como una significancia de 0,000 que al menor al nivel 0,01 se rechaza la hipótesis de investigación, el cual determina que, la relación es positiva y significativa entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La gestión municipal es fundamental para el acceso a servicios básicos. Esto se debe a que los gobiernos municipales son responsables de la prestación de servicios como agua, electricidad, gas, transporte, educación y salud. Estos servicios, que son esenciales para la vida cotidiana de las personas, requieren una gestión y financiación adecuadas. Por lo tanto, los gobiernos municipales deben trabajar para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios básicos de forma equitativa.

Entonces al realizar la evaluación de la gestión municipal en la provincia de Requena, se ha podido identificar a partir de la percepción de los pobladores que es deficiente en un 37% y calificada como regular por el 33%, ello, debido que no se ha venido cumpliendo con los estándares de eficiencia y eficacia en los proyectos presupuestados, dificultad para promover espacios de participación ciudadana, la carente descentralización de los servicios, así como mínimas dificultades se ha identificado en el pensamiento estratégico, la transparencia y las bases de información. Estos resultados mantienen cierta similitud con la investigación de Gaviria y Delgado (2020) pues expone que la gestión municipal no está enfocada en las necesidades del ciudadano, por lo tanto, identifico el requerimiento de tomar en cuenta los aspectos poblacionales para asegurar el apoyo político para el desarrollo social y humano. Ante ello, Abdulaziz et al. (2019) expone que la gestión municipal requiere de cuatro pilares, como es la gestión financiera, de servicios públicos, administrativas y social, todo ello tomando como base la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Por otro lado, el acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena de acuerdo a la percepción de los pobladores es baja (36%) al mismo tiempo es calificada como muy baja (20%), puesto que, se ha evidenciado dificultades en el acceso al agua potable, alcantarillado sanitario, el tratamiento de aguas residuales, el acceso a la educación y la salud, la seguridad ciudadana, así como la disposición de residuos sólidos urbanos. Resultados similares se evidencia en el estudio de Zapana et al. (2021) pues expone que, el acceso a los servicios básicos ha sido un problema latente en algunos pueblos de Arequipa, pues se evidencian problemas en cuanto a acceso y distribución del agua, dentro de los cuales se encuentran la elevada tarifa de comercialización, la precariedad de las instalaciones temporales, las largas horas de espera y la distribución de agua potable, sumado a las constantes interrupciones de los servicios. Situación similar se evidencia en el estudio de Sánchez (2019) pues en la provincia de Cajamarca existe una deficiente gestión en los servicios de agua y saneamiento, asimismo, hay un bajo nivel en la organización, también en la capacidad de técnica.

De manera general se ha logrado determinar a través de la prueba Rho de Spearman que, la relación es positiva y significativa entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena en el 2022, siendo demostrada a partir de un coeficiente de correlación de 0,726 y una significancia (bilateral) de 0,000. Respecto a lo anterior, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2021) pone en evidencia que existen muchos lugares sobre todo las zonas rurales donde los servicios básicos aun no llega, generando muchos problemas de salud en la población, a consecuencia de la débil gestión de los gobiernos locales. De la misma forma,

Gamarra et al. (2029) expone que la gestión municipal incide de manera directa en la correcta prestación de los servicios públicos.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

Se ha podido determinar que la gestión municipal en la provincia de Requena es percibida como deficiente por el 37% y como regular por el 33%, quedando demostrado dificultades en la gestión de los espacios de participación ciudadana, la descentralización y participación, y en menor medida ciertas dificultades en la eficacia y eficiencia, el pensamiento estratégico, la transparencia y las bases de información.

Asimismo, se logró identificar que el acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena es percibido como baja por el 36% de pobladores y como muy baja por el 20%; ello debido que, tienen limitada el acceso al agua potable, al servicio de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, rehabilitación de la red de caminos, a la salud de calidad, la seguridad ciudadana y la disposición de residuos sólidos urbanos.

En definitiva, se determinó que la relación es positiva y significativa entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la provincia de Requena en el 2022, lo cual se ha podido demostrar con un coeficiente de correlación de 0,726 y una significancia (bilateral) de 0,000.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente municipal crear canales de comunicación abiertos, como sesiones de preguntas y respuestas entre los ciudadanos y los funcionarios municipales, para establecer una relación de confianza entre los ciudadanos y las autoridades municipales, ello a través del uso de herramientas digitales para promover la participación ciudadana, el intercambio de información entre las autoridades y los ciudadanos, etc.

Se recomienda al gerente municipal desarrollar infraestructura adecuada para permitir el acceso a los servicios básicos, esto incluye la construcción de carreteras, mejoras en la red de telecomunicaciones y el desarrollo de una infraestructura urbana.

Por último, se recomienda al gerente municipal mejorar la planificación de los servicios municipales para asegurar su eficiencia y eficacia, esto incluye una planificación detallada de los recursos humanos, económicos y materiales, así como la identificación de los requisitos de rendimiento y de los objetivos de los servicios municipales.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abdulaziz, H., Husnain, H., Saleem, S., Alinizzi, M., Shafiqzaman, M., & Rehan, S. (2019). Performance Assessment Model for Municipal Solid Waste Management Systems: Development and Implementation. *Journal Environments*, 6(2), 1-19. doi:<https://doi.org/10.3390/environments6020019>
- Casiano, D., y Cueva, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de investigacion en ciencias sociales y humanidades*, 7(2), 157-165. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Coote, A. (2020). Universal basic services and sustainable consumption. *Sustainability: Science, Practice and Policy*, 17(1), 32-46. doi:<https://doi.org/10.1080/15487733.2020.1843854>
- Eca, M., y Vilchez, A. (2021). *Identificación De La Problemática Relativa A La Ubicación Geográfica Del A.H. Las Peñitas En El Distrito De Sechura - Provincia De Sechura - Departamento De Piura, Y El Impacto Sobre La Ausencia De Los Servicios Básicos*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Piura, Piura- Perú. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2714>

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021). *Miles de millones de personas se quedarán sin acceso a servicios de agua potable, saneamiento e higiene antes de 2030 a menos que el progreso se multiplique por cuatro, advierten la OMS y UNICEF*. Nueva York. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/miles-de-millones-de-personas-se-quedar%C3%A1n-sin-acceso-servicios-de-agua-potable>
- Gamarra, A. E., Fabian, F., y Zuñiga, Y. M. (2019). *La Gestión Municipal y la Prestación de los Servicios Públicos de Lima Metropolitana*. Tesis Pregrado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Peru. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3909>
- Gaviria, R., y Delgado, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Acceso a los servicios básicos en el Perú*. Lima, Perú: INEI. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1706/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1706/libro.pdf)
- Llop-Gironés, A., & Jones, S. (2019). Beyond access to basic services: Perspectives on the social determinants of health in Mozambique. *Econstor*, 1(1), 1-27. doi:<https://doi.org/10.35188/UNU-WIDER/2019/674-6>

- López, D. (2019). Propuesta de políticas de Gestión Municipal para la Reducción de la desnutrición infantil en la Municipalidad Distrital de Ocos, Ocos –2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(1), 1-17. [http://pre-produccion.aulavirtualusmp.pe/ojs24\\_321/index.php/RGGP/article/view/76](http://pre-produccion.aulavirtualusmp.pe/ojs24_321/index.php/RGGP/article/view/76)
- Lozano, G. (2021). *Inversión pública y cobertura de los servicios básicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2020*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57807>
- Marín, J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)
- Mutyambizi, C., Mokhele, T., Ndinda, C., & Hongoro, C. (2020). Access to and Satisfaction with Basic Services in Informal Settlements: Results from a Baseline Assessment Survey. *International Journal of Environmental research and public health*, 17(12), 1-21. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17124400>
- Ordoñez, H., y Trelles, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(4), 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/28062322013.pdf>
- Organizacion Internacional de Trabajo. (2019). *Servicios públicos (agua; gas; electricidad)*. Nueva York. <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>

- Quispe, J. L., Molina, Z. C., Quispe, J. M., Ramos, A. A., y Hernández, B. (2021). *Modelo de OPEN GOVERNMENT, otra visión en la gestión municipal*. Guayaquil-Ecuador: Editorial Grupo Compás. [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/628/3/Modelo%20de%20open%20government\\_corregido.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/628/3/Modelo%20de%20open%20government_corregido.pdf)
- Saavedra, T. (2021). *Servicios Públicos de la Municipalidad y Satisfacción de los Ciudadanos del Distrito de Abancay, 2021*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75954>
- Sánchez, M. E. (2019). *Gestión Municipal de Servicios de Agua y Saneamiento Rural de los Distritos De Llacanora, Jesús, Baños del Inca y Cajamarca; Provincia y Departamento De Cajamarca, 2017*. Tesis Posgrado, Universidad Nacional De Cajamarca, Cajamarca, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3512>
- Vargas, M., Fernández, L., Quiroz, J., y Cacho, A. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 –municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8(4), 105-115. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Zapana, L., March, H., y Sauri, D. (2021). Las desigualdades en el acceso al agua en ciudades latinoamericanas de rápido crecimiento: El caso de Arequipa, Perú. *Revista de geografía Norte Grande*(80), 369-389. <https://www.scielo.cl/pdf/rgeong/n80/0718-3402-rgeong-80-369.pdf>

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena 2022	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuál es el nivel de gestión municipal en la Provincia de Requena, 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Identificar el nivel de gestión municipal en la Provincia de Requena, 2022. 2. Identificar el nivel de acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> La relación es positiva y significativa entre la gestión municipal y el acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi<sub>1</sub>:</b> El nivel de gestión municipal es deficiente en la Provincia de Requena, 2022. <b>Hi<sub>2</sub>:</b> El nivel de acceso a los servicios básicos es bajo en la Provincia de Requena, 2022.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada</p> <p>Nivel descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> Estará conformada por los pobladores de la provincia de Requena, la cual suma una cantidad de 58 511 ciudadanos.</p> <p><b>Muestra:</b> Al calcularse un extracto, se determina que la muestra estará conformada por 382 pobladores.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Se empleará el programa Excel y SPSS v26.</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para cada una de las variables.</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA A LOS POBLADORES

Con el objetivo de identificar el nivel de gestión municipal en la Provincia de Requena en el año 2022, se aplica el presente cuestionario, en la que se busca recabar su percepción respecto a la situación actual de la provincia. Por lo tanto, se presenta a continuación una serie de ítems que debe calificar de acuerdo a lo que usted considera que está sucediendo en su entorno, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	Ítems	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
<b>Eficacia y eficiencia</b>						
1	Los procedimientos de los trámites que brinda son fáciles y amigables.					
2	Los plazos de atención de los servicios que ofrece la Municipalidad se cumplen.					
3	Informa a la población sobre el desarrollo y evolución de los proyectos y programas emprendidos en beneficio de la población.					
<b>Espacios de participación ciudadana</b>		N	CN	AV	CS	S
4	Promueve la formación de comités vecinales.					
5	Realiza reuniones con los ciudadanos para conocer sus necesidades más urgentes.					
6	Capacita e informa a la población sobre las diferentes formas de participación ciudadana a las que pueden acceder.					
<b>Pensamiento estratégico</b>		N	CN	AV	CS	S
7	Planifica los proyectos a realizar, priorizando las necesidades más urgentes de la población.					
8	Cumple su Plan estratégico institucional					
9	Da a conocer su plan estratégico institucional y los avances esperados.					
<b>Transparencia</b>		N	CN	AV	CS	S
10	La información está amigablemente puesta al alcance de los ciudadanos.					
11	Hace uso de herramientas tecnológicas para brindar información relevante y confiable					
12	Realiza audiencias públicas de rendición de cuentas.					
<b>Descentralización y participación</b>		N	CN	AV	CS	S
13	Los programas y proyectos llegan de manera equitativa a todo el distrito, incluyendo las zonas más alejadas.					
14	Cuenta con representantes de cada vecindario a través del cual se conocen las necesidades más urgentes de la población.					
15	Genera espacios participación de la ciudadanía en los asuntos municipales.					
<b>Bases de información</b>		N	CN	AV	CS	S
16	Cuenta con bases de datos donde se almacena la información de manera sistematizada.					
17	La información almacenada, ayuda a la toma de decisiones.					
18	Da a conocer acciones emprendidas por la municipalidad, a través de publicaciones digitales.					

## ENCUESTA A LOS POBLADORES

Con el objetivo de identificar el nivel de acceso a los servicios básicos en la Provincia de Requena en el año 2022, se aplica el presente cuestionario, en la que se busca recabar su percepción respecto a la situación actual de la provincia. Por lo tanto, se presenta a continuación una serie de ítems que debe calificar de acuerdo a lo que usted considera que está sucediendo en su entorno, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TED	ED	I	DA	TDA

Nº	Servicios básicos	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1	Usted cuenta con el servicio de agua potable en su vivienda.	1	2	3	4	5
2	Considera que la provincia cuenta con una infraestructura adecuada para el tratamiento de aguas residuales.	1	2	3	4	5
3	Se evidencia el servicio de disposición sanitaria de excretas (desagüe) que permita la disposición final de las aguas residuales.	1	2	3	4	5
4	Se realizan la rehabilitación de la red de caminos de herradura para facilitar el acceso a los servicios de educación y salud.	1	2	3	4	5
5	Los servicios de educación son accesibles para toda la población.	1	2	3	4	5
6	Considera que los servicios de salud son accesibles para toda la población.	1	2	3	4	5
7	Considera que las autoridades priorizan servicios de seguridad ciudadana.	1	2	3	4	5
8	El recojo de basura domiciliaria es programada de manera permanente.	1	2	3	4	5
9	Existe un lugar adecuado para la disposición final de los residuos sólidos urbanos.	1	2	3	4	5
10	Su vivienda tiene acceso a energía eléctrica para el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5
11	El servicio de electricidad prioriza la instalación de alumbrado público en lugares necesarios.	1	2	3	4	5

### 3. Estadística complementaria

#### Variable 1: Gestión municipal

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	382	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	382	100,0

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

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	18

#### Variable 2: Acceso a los servicios básicos

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	382	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	382	100,0

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

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	11

#### 4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....  
....., del Sr. .... tiene  
como objetivo medir .....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable