



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**RELACIÓN DE LA GOBERNANZA DE PARQUES Y JARDINES Y  
LA SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS EN EL  
DISTRITO DE BELLAVISTA, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ortiz Bazan, Doris Consuelo (ORCID: 0000-0002-2248-5649)

**ASESOR:**

Dr. Alegría Varona, Gonzalo (ORCID: 0000-0001-5033-9086)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedico la siguiente investigación a las comunidades quienes se sienten afectadas por la inestabilidad en la forma de gobernanza que tienen algunos municipios, incumpliendo requisitos para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros compatriotas.

Doy las gracias a mi familia, quienes me apoyaron en los momentos que necesite. A la Universidad Cesar Vallejo y sus docentes, quienes me apoyaron en la realización de esta investigación.

Doris Consuelo Ortiz Bazán

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1 Tipo y Diseño .....	10
3.2 Variables y Operacionalización .....	11
3.3 Población y muestra.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimiento .....	13
3.6. Método de Análisis de Datos .....	14
3.7. Aspectos Éticos.....	15
VI. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	17
VI. CONCLUSIONES .....	19
VII RECOMENDACIONES .....	20
REFERENCIAS .....	21
ANEXOS.....	24

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	16
Tabla 2 .....	16
Tabla 3 .....	17
Tabla 4 .....	19
Tabla 5 .....	20
Tabla 6 .....	21
Tabla 7 .....	22
Tabla 8 .....	23
Tabla 9 .....	24
Tabla 10.....	25
Tabla 11.....	26
Tabla 12.....	27
Tabla 13.....	28
Tabla 14.....	29
Tabla 15.....	30
Tabla 16.....	31
Tabla 17.....	32
Tabla 18.....	33
Tabla 19.....	34
Tabla 20.....	35

## RESUMEN

La gestión pública municipal es la primera gobernanza del país visible a los ojos de los pobladores, es así que tenemos como principios de estos entes, el bienestar y desarrollo sostenible comunal, minimizando las necesidades que estos poblados necesiten en materia de seguridad, salud, transporte y comunicaciones, espacios públicos, entre otros más, que ayudan a mejorar el sentir poblacional y muestra que el gobierno local se preocupa y vela por ellos cumpliendo la legislación y entre ellas dan ordenanzas que apoyan a la realización de los mismos.

Así tenemos que, para solventar estos temas, es necesario el cobro de arbitrios y contribuciones, las cuales forman parte de la inversión que estos gobiernos locales realizan, sumado a los presupuestos públicos otorgados por el Estado.

Dentro de este panorama. es así como la ética forma parte dentro de la forma de gobernanza y en ese sentido se cumple con las promesas dadas en campañas donde el poblador elige a sus representantes con base en estas y espera su cumplimiento para mejorar su calidad de vida o sus labores. Concluimos que en el distrito de estudio debe invertir en estos espacios públicos, parques y jardines, para asegurar la eficacia de la gobernanza y la satisfacción de los pobladores de la Municipalidad de Bellavista.

---

**Palabras claves:** gobernanza, ética, gestión, cumplimiento, inversión.

## ABSTRACT

Municipal public management is the first governance of the country visible to the eyes of the inhabitants, that is why we have as principles of these entities, the well-being and sustainable communal development, minimizing the needs that these towns need in terms of safety, health, transportation and communications, public spaces, among others, that help improve the feeling of the population and show that the local government cares and watches over them by complying with the legislation and, among them, they issue ordinances that support their implementation.

So we have to, to solve these issues, it is necessary to collect excise taxes and contributions, which are part of the investment that these local governments make, added to the public budgets granted by the State.

Thus, ethics is part of the form of governance and in that sense the promises given in campaigns are fulfilled where the population elects their representatives based on these and awaits their fulfillment to improve their quality of life or their work. We conclude that the study district should invest in these public spaces, parks and gardens, to ensure effective governance and the satisfaction of the residents of the Municipality of Bellavista.

---

**Keywords:** governance, ethics, management, compliance, investment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Se entiende por gobernanza municipal a la institución formal de los funcionarios públicos. Gobernanza se refiere a cómo las interactúan las entidades, procesos y tradiciones que determinan como gobernar con responsabilidad y cómo una buena toma las decisiones con la intervención de los ciudadanos u otros participantes.

En la gobernanza se incluyen mecanismos, procesos, e instituciones mediante las cuales los ciudadanos tienen la oportunidad de expresar sus necesidades. En esta investigación, identificamos un problema con el buen mantenimiento de las áreas verdes del Distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, Perú, ubicado en la parte sur este de la Región Callao, donde tenemos muchas áreas verdes en descuido, motivo por el cual se hace esta investigación ya que todos los vecinos necesitan tener la sensación de felicidad al ver un parque debidamente atendido y cuidado en atención a que estos parques son de mucha necesidad para la humanidad en lo saludable ya que contribuyen a un buen clima, producen oxígeno y filtran la radiación solar, además, absorben los contaminantes y amortiguan los ruidos. Asimismo, son un espacio de relajamiento y ocio para las familias de la comunidad y que les permite practicar actividades deportivas o de bienestar a la salud, tanto física como mental.

El mantenimiento de las áreas verdes para los ciudadanos involucra el derecho de la protección de su salud, recreación, al descanso, esparcimiento. Para los menores de edad, en el artículo 31° de la “Convención sobre los derechos del niño”, señala el derecho del niño al descanso y esparcimiento, al juego y las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. Es bien sabido que estos espacios públicos que son áreas verdes sirven para fomentar lo ya citado, y que no solo los niños tengan ese espacio saludable y seguro que el gobierno local debe proporcionar.

Los parques del distrito de Bellavista necesitan un mejor cuidado por los trabajadores de la municipalidad, pero no existen muchos trabajadores que se puedan ver cuidando, dando mantenimiento tanto en el regado para tenerlo húmedo y pueda fortalecerse. El poder contar con parques y jardines, contribuyen a una mejor calidad de vida, donde el habitante puede gozar de



estos espacios públicos en su día a día, en especial los fines de semana y feriados, fomentando la interacción y unión entra la familia, base importante de la sociedad.

El objetivo principal de este trabajo es “Determinar la relación entre la gobernanza en los servicios de parques y jardines y la satisfacción de los vecinos del Distrito de Bellavista”. Para nuestros objetivos específicos se planteó:

- a. Demostrar que existe falta de mantenimiento de áreas verdes en el Distrito de Bellavista.
- b. Identificar la razón de la falta de mantenimiento de las áreas verdes públicas en el Distrito de Bellavista.
- c. Identificar recursos ausentes en los trabajadores para que mantengan las áreas verdes en perfecto estado.

La municipalidad es la entidad encargada de mantener los parques y jardines de su distrito, teniéndolo bien conservado y limpio, pero para esto también debe tener a sus trabajadores bien abastecidos, en el aspecto de darles un adecuado uniforme e implementos necesarios y así ellos realizarían un mejor trabajo.

La municipalidad debe de supervisar su limpieza, ya que los vecinos no se sienten muy cómodos al salir a pasear por las áreas verdes de su distrito, debido a que existen vecino que sacan a pasear a sus mascotas, las cuales salen y hacen sus necesidades utilizando las áreas verdes, sin la consideración por parte de los vecinos de limpiar lo ensuciado por sus mascotas.

Tenemos que ver que la gestión pública tiene que ver que la municipalidad dé un bienestar al vecino dándole una buena calidad de servicio. Para que el vecino vea algo positivo la municipalidad, esta tiene que proveer los requerimientos necesarios. Y así ellos vean que la gestión de la municipalidad es eficiente en su trabajo, ya que su fin debe ser direccionado en el bienestar del ciudadano.

La comunidad, elige un representante teniendo la esperanza de que este resulte eficaz en su trabajo, contando con un equipo eficiente y con la capacidad de poder resolver los problemas de su comunidad.

Las áreas verdes son muy importantes para la comunidad, el bienestar, ayuda al medio ambiente, al desarrollo humano y a su salud, pues no solo se percibe un distrito ornamentado, sino que también estas áreas ayudan a que el vecino pueda contar con un lugar de sano esparcimiento, donde pueda salir, solo o en familia, a disfrutar el paisaje, practicar un deporte, gozar en familia de estos espacios y fomentar la integración de la familia, base de la sociedad.

Deben también de realizar campañas donde se brinden charlas para los vecinos, de esa manera también sepan cómo ayudar a mantener sus parques y jardines en buen estado, como en otras municipalidades, en las cuales se proporciona capacitación para preservar los jardines y esto aporte en la salud ambiental de la comuna. Asimismo, se debe tener en cuenta que son los ciudadanos los que pagan sus arbitrios y estas personas quieren ver lo eficaz que son con los cuidados de las áreas verdes del distrito, ya que ellos desean la mejora de sus áreas verdes y el ornato comunal. Por otro lado, se debe concientizar a los ciudadanos de Bellavista, a actuar de manera responsable con las áreas verdes del distrito, que se convierte en oxígeno para los pobladores, bienestar y contribuye a una mejor calidad de vida y salud.

Justificamos esta investigación con el fin de averiguar los motivos verdaderos por los cuales las áreas verdes del distrito en mención y sus implementos como son bancas y juegos infantiles que se encuentran en malas condiciones.



**ILUSTRACIÓN 1. BANCAS EN MAL ESTADO EN PARQUE DEL DISTRITO DE BELLAVISTA FUENTE: RPP, PORTAL WEB.**

Así tenemos que el problema de estudio se basa en estas preguntas:

- a. ¿Existe falta de mantenimiento en las áreas verdes del Distrito de Bellavista?
- b. ¿Es la falta de pagos y arbitrios o contribuciones causa del descuido en el mantenimiento de las áreas verdes del Distrito de Bellavista?
- c. ¿La falta de capacitaciones al personal de ornato municipal, son causas del limitado mantenimiento de las áreas verdes en el Distrito de Bellavista?
- d. Evaluar la calidad de los parques y jardines de la Municipalidad de Bellavista.

Por lo que podemos decir se hizo uso de dos cuestionarios, correlacionados con sus dimensiones por cada variable: Gobernanza y satisfacción de los vecinos, con antelación se validaron estos cuestionarios fueron validados según juicio de expertos para su aplicación.

En cuanto a la hipótesis general, vemos que:

Existe relación entre la gobernanza para parques y jardines del distrito de Bellavista y la satisfacción de los vecinos.

También se plantearon hipótesis específicas:

Existe falta de mantenimiento en las áreas verdes del distrito de Bellavista

La falta de pagos de arbitrios es causa del descuido de mantenimiento.

El personal de mantenimiento de las áreas verdes de la Municipalidad de Bellavista no está lo suficientemente capacitado.

La Calidad de los parques no es el adecuado.

## II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación se ve focalizada en el Distrito de Bellavista de la Provincia Constitucional del Callao.

El distrito Tiene una superficie de 4.56 km<sup>2</sup> y de altitud 34m.s.n.m. Su población aproximada es 75,160 habitantes.

Línea de base*(m <sup>2</sup> /ha)	PROGRAMACIÓN		
	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Año ( 2017)			
6.38	5.33	4.66	4.14

\*La programación de metas para el indicador en los años 1,2 y 3 deberá tener en cuenta el cierre de brecha esperado.

En cuanto al Metro cuadrado por habitante del distrito de Bellavista, se observa en el cuadro anterior que a la fecha es de 4.66 M<sup>2</sup> por habitante.

La PNUD ha definido a la Gobernanza, como “El ejercicio de autoridad política, económica y administrativa para manejar los asuntos de la Nación. También se dice que es un conjunto de mecanismos, procesos, relaciones e instituciones por medio de los cuales los ciudadanos y los grupos articulan sus intereses, ejercen sus derechos y obligaciones y median sus diferencias”. (UNDP, Reconceptualising Governance, Discussion Paper, núm. 2, Management Development and Governance Division, Bureau for policy and Programmer Support, UNDO, Nueva York, enero de 1997, p.9). “Se adopta un significado amplio de Gobernanza, en el que se incluyen tres importantes dominios de la misma, que contribuyen a alcanzar desarrollo humano sostenible, a saber: el dominio del Estado (instituciones políticas y gubernamentales); el dominio de las organizaciones de la sociedad civil y el dominio del sector privado. La idea central es que la gobernanza trasciende al Estado e incluye a las organizaciones de la sociedad civil y al sector privado.” (Ibidem, pp. 9-11).

Es por ello por lo que la gobernanza debe contar con la participación ciudadana, no solo en el presupuesto participativo, sino también en convertirse en agentes de cambio y de transformación, los cuales conocen de cerca las

necesidades de su distrito y saben qué actividad priorizar para el desarrollo de este.

## **2.1 ANTECEDENTES NACIONALES:**

Rodríguez, D.W., Castillo, B., Cueva, O. B., Cueva, M. (2021), en su artículo de investigación titulado “Conciencia ambiental en la conservación de parques y jardines”, nos muestra la importancia de generar conciencia sobre el medio ambiente y su influencia para conservar las áreas verdes en parques y jardines, pues esto es de suma importancia a nivel nacional y mundial, se reflexiona que las personas pueden tener un mejor estilo de vida al contar con estas áreas cerca a sus viviendas. El objetivo de la investigación fue sobre la conciencia ambiental en la conservación de parques y jardines. Se utilizó la metodología de tipo no experimental con enfoque cualitativo descriptivo y explicativo, los datos fueron de lecturas de los últimos cinco años. Los resultados indican la importancia de la conservación de parques y jardines y fortalecer actividades de voluntariados en las diferentes instituciones y poder trabajar de manera relacionada en beneficio de nuestro país y planeta frente al cambio climático y la contaminación ambiental, en la cual se debe generar actitudes a favor de la conservación y alentar al público en general en apoyar aquellos esfuerzos de conservación donde los usos humanos y aquellas prácticas de mantenimiento no dañen el medio ambiente. Las prácticas de mantenimiento se eligen con la finalidad de reducir su impacto en el medio ambiente. Se plantea, viendo las necesidades, cómo poder mejorar o incrementar el nivel de conciencia ambiental con relación a la conservación de áreas verdes, se ha identificado que con el crecimiento desordenado de la población, por la migración de las personas de zonas rurales a las zonas urbanas, hay mucho desorden y no existe un cuidado de parques y jardines, por ello se investigará con el objetivo de determinar la influencia de la conciencia ambiental en la conservación de parques y jardines en el distrito Baños del Inca, Cajamarca.

Medina Castro, J D (2021) en su tesis titulada:” La relación en la Gestión Municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna del año 2019, se tuvo como problema general cómo se relaciona la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna. Objetivo: Determinar de

qué manera se relaciona la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna, 2019. Métodos: La población y muestra estuvo comprendida por los representantes de los grupos sociales de la Municipalidad Provincial de Tacna. Se utilizó el método universal: el método científico – dialéctico, el diseño de la investigación es de diseño no experimental, correlacional y longitudinal. Es no experimental porque evalúa el fenómeno de estudio en un determinado momento, sin manipular ninguna variable. Es correlacional debido a que mide la relación de variables. Y es transeccional, debido a que evalúa el fenómeno a través del tiempo. Llegando a la conclusión de que la gestión municipal tiene una relación muy significativa en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna debido a una buena gestión municipal; se puede analizar que hay una deficiente satisfacción de la población respecto a la gestión social y ejecución y cumplimiento de obras siendo esto el estado real en la satisfacción de la población.

Vinces (2019) en su tesis sobre el Plan de desarrollo urbano y gestión de los servicios de parques y jardines de la provincia de Moyobamba – 2019 explica en su investigación realizada, cómo una buena gestión hacia los lugares públicos, en especial las áreas verdes inciden positivamente en la percepción y satisfacción de los vecinos de la ciudad en mención. Su investigación fue correlacional, cuantitativa, transversal y tuvo como muestra a 56 funcionarios de entidades que actúan en temas dentro del rango de estudio; aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, los resultados muestran que es regular el nivel de gestión de los servicios de parques y jardines. Concluyendo que la relación entre el Plan de Desarrollo Urbano y la gestión de los servicios de parques y jardines de la provincia de Moyobamba – 2019 es significativa, evaluadas con el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) es de 0.251, con una significancia bilateral de 0.081.

Bazán Mestanza (2019) en su tesis sobre los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre, año 2019, empleó la entrevista como técnica de investigación y como instrumento el cuestionario, Los resultados hablan de cómo la situación de la gobernanza en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo libre se desarrolla con alguna con principios vitales en cualquier gestión edil: transparencia, rendición de cuentas, participación vecinal, eficacia y eficiencia. El resultado arrojó que se percibe una falta de

conocimiento de la gestión, por parte de los principales ejecutores que intervienen de forma directa en la gestión municipal y/o por desinterés de los ciudadanos.

Villar A. (2017), en su tesis “Los arbitrios municipales y su influencia en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco 2017”, nos muestra su investigación realizada de acuerdo con una situación identificada en la Municipalidad Provincial de Huánuco, donde algunos de los contribuyentes no conocen el estado de la naturaleza del cobro de arbitrios Municipales. Asimismo, el autor tiene el propósito por finalidad investigar y describir la influencia existente de los costos y parámetros de los arbitrios municipales en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco en el 2017; teniendo como hipótesis descritas que los arbitrios municipales influyen significativamente en los servicios de parques y jardines. Metodológicamente el tipo de investigación es aplicada ya que existe relación entre la variable arbitrios municipales y servicios de parques y jardines; corresponde al enfoque cuantitativo que requiere la recolección de datos mediante las encuestas, el nivel o alcance es descriptivo donde se describe la variable independiente para ver su influencia en la variable dependiente, el diseño es no experimental ya que en los estudios no se manipuló ninguna de las variables; la población de estudio está conformada por 20121 contribuyentes, divididos en 8 categorías del distrito de Huánuco; la muestra es no probabilística donde se eligió a 172 contribuyentes que están divididos en 8 categorías del distrito de Huánuco, que serán tomados para la realización de las encuestas. Por último, utilizando la correlación de Pearson, se concluye que la influencia de los arbitrios municipales en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco tiene una correlación de 0.621 por ende hay una correlación positiva media entre las variables, ocasionando que esta comuna de Huánuco tenga una recaudación de arbitrios municipales baja. Es por eso que se le recomienda sensibilizar a los contribuyentes mediante volantes, charlas, spots publicitarios, para mejorar la recaudación del cumplimiento de estos pagos, así como también su correcta utilización para el mantenimiento y cuidado de los parques y jardines.

Rojas Vizcarra (2016) en su tesis “Evaluación de la gestión y calidad ambiental de los parques y jardines de la ciudad de Puno 2016”, tuvo como objetivo

general: determinar la eficiencia de la gestión ambiental y la calidad de parques y jardines de la ciudad de Puno 2016, la investigación es no experimental, descriptiva. Se ha evidenciado que existen cinco instrumentos de gestión ambiental aprobadas a través de la Ordenanza Municipal N° 366-2013, sin embargo no hay efectividad en la implementación y cumplimiento de los instrumentos de gestión ambiental ya que los servidores de la municipalidad desconocen la existencia de estos y se tiene que el Plan de acción ambiental local y la Agenda de acción local son instrumentos a corto plazo, que desde el 2013 no han sido renovados ni modificados; evidenciando que no hay una eficaz gestión ambiental, respecto a la evaluación de la calidad de los parques y jardines se ha considerado los 58 parques y jardines de la ciudad de Puno, al evaluar el mobiliario se tiene que el 59% se encuentra en estado precario demostrando que la municipalidad no realiza de manera eficiente la gestión ofreciendo una pésima calidad ambiental; además se tiene que el 51% de parques y jardines utiliza árboles y arbustos introducida para su ornamentación dejando de la lado las especies nativas; que serviría para la conservación de especies en peligro de extinción, con respecto al mantenimiento de los parques y jardines , según los resultados el 42% de los parques y jardines se encuentra en estado regular es decir con una débil presencia de mantenimiento del suelo, como consecuencia del análisis crítico y evaluación de los Instrumentos de Gestión Ambiental, se propone una Ordenanza Municipal y la adecuación estratégica de los Instrumentos de gestión ambiental.

## **2.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:**

El tesista **mexicano** José Jaime Sainz Santamaría (2020), nos habla de cómo la administración pública debe tener la capacidad de mantener o incluso mejorar el espacio público, particularmente sus funciones esenciales durante perturbaciones relacionadas con el cambio climático, desastres naturales o pandemias, entre otros eventos que se enfrentarán de manera recurrente en las ciudades de México. La respuesta requiere de resiliencia, en otras palabras, adaptación ante una perturbación mediante políticas públicas flexibles, innovadoras y basadas en procesos de aprendizaje, entre otras características que incluye el concepto de gobernanza adaptativa, bien



estudiadas en su tesis “La gobernanza de los parques urbanos de México: el reto de crear ciudades resilientes”.

Tal como han afirmado Guillermo Cejudo y David Gómez (2020), una gobernabilidad federal no sirve para afrontar la coyuntura pandémica del Covid. Pues estas falencias perjudican las posibilidades de solucionar el problema de política pública, por ello que la gobernanza se ve en peligro frente a estas tendencias políticas tradicionales que no solo generan grandes riesgos de legitimidad y gobernabilidad, sino que también desarticulan el orden social al interior de un país. Por ende, es la clave en una coyuntura de crisis, la búsqueda de mecanismos colaborativos formales e informales y el aprovechamiento de esquemas asociativos entre municipios y departamentos que permitan optimizar recursos, generar economías de escala y facilitar las transferencias de capacidad entre entes territoriales con muy diversos niveles de capacidad institucional para enfrentar la crisis.

Collins et al. (2019) en su artículo *Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough?* Mención que la calidad de los bienes públicos y la ayuda de servicios ejerce influencia en la satisfacción de los ciudadanos. Esta variable es de vital importancia en las gobernanzas de Latinoamérica, pues nos señala que las autoridades públicas deberían solucionar las inquietudes de la satisfacción de los ciudadano , brindando un servicio no solo cualitativamente mejor sino que se realicen más obras, por ello se nos dice que primero se tiene que, gestionar para que la satisfacción de los ciudadanos y eso implica prevalecer las comodidades que repercuten en su calidad de vida, segundo cambiar la forma en la que se prestan los servicios y tercero ejecutar servicios de calidad de manera más eficiente, con esto se logrará la consecución vital de cualquier concejo: la satisfacción del vecino del distrito con respecto a su comuna.

Sanabria Pulido (2019) en su artículo habla sobre la gobernanza multinivel y la gestión efectiva de las relaciones intergubernamentales. Las respuestas al COVID-19 han mostrado conflictos que no son inusuales en políticas públicas entre gobiernos nacionales y gobiernos subnacionales. La teoría de las relaciones intergubernamentales que no es otra cosa que coordinar idóneamente entre los entes del gobierno para mejorar la efectividad en las

políticas públicas Esa coordinación requiere de los líderes gubernamentales habilidades de cooperación, persuasión, negociación, regateo, que faciliten la articulación con otras instancias gubernamentales horizontal y verticalmente. Boin y Lodge (2016) señalaron en Inglaterra, lo que puede acarrear una crisis por la pandemia, como la suscitada por el COVID-19, en el cual tuvo una manifestación más de que la administración pública del siglo XXI se caracteriza por perturbaciones recurrentes, ya sean de origen socioeconómico, tecnológico, o natural. En este punto podemos considerar como una gobernanza con limitaciones puede tener un impacto negativo en la percepción de los habitantes del distrito, tornándose en usuarios insatisfechos debido a una mala gestión de parte de las autoridades ediles.

El tesista Martínez Carrillo (2016) en su investigación “Análisis socioeconómico de la economía popular y solidaria para la formación de emprendimientos asociativos de servicios en Quito, a partir de la Constitución del **Ecuador** de 2008, para el desarrollo de la tesis se realizó un proceso de levantamiento de información recopilando la teoría más relevante sobre economía popular y solidaria, además se recolectó información de fuentes secundarias y estadísticas previas para consolidar las fuentes bibliográficas. Finalmente se realizó la investigación del campo a partir de experiencias con emprendimientos asociativos de servicios de mantenimiento y limpieza de parques y jardines del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Administración Zonal Norte “Eugenio Espejo”). Los resultados alcanzados permitieron conocer la realidad de esta economía, reconocida en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 mediante el análisis de casos, para establecer las condiciones actuales de los emprendimientos asociativos de servicios de mantenimiento de limpieza de parques y jardines que operan dentro del sistema económico social y solidaria, tal cual lo señala la constitución ecuatoriana vigente.

Carreón Sandoval, Dante Alan (2016) de México, nos indica que su objetivo de investigación es analizar el proceso de interacción ciudadana que se presenta en la relación entre el gobierno y la sociedad, a fin de generar elementos que permitan concluir con una propuesta comunicativa que facilite la comunicación entre gobierno-sociedad y se garanticen niveles adecuados

de un buen gobierno en la administración pública local, en otras palabras: Gobernanza idónea= satisfacción del ciudadano. Se trató de un trabajo con enfoque cualitativo, donde se utilizaron como técnicas de investigación la encuesta, observación directa, revisión documental y análisis del discurso. Como resultados de este trabajo, se encontró que el mejoramiento del proceso de comunicación entre gobierno y sociedad realmente puede tener un impacto favorable para alcanzar niveles adecuados de gobernabilidad en el ámbito de los gobiernos locales, que fue hacia donde se enfocó este trabajo.

Hasen, Felipe (2016) cuyo trabajo analiza y evalúa el sistema de gobernanza dentro de la comuna de Panguipulli, sur de Chile, entendiendo la gobernanza sobre servicios ecosistémicos como una acción colectiva que influyen en el flujo de servicio o suministro, el acceso a los servicios ecosistémicos y la captura equitativa de los beneficios derivados de su consumo o aprovechamiento. Fueron aplicadas entrevistas semiestructuradas a referentes sociales claves de la comuna de Panguipulli (dirigentes de organizaciones y comunidades indígenas), examinando la evolución en el tiempo de las instituciones, instrumentos y del papel de los actores en torno al acceso y captura de beneficios del servicio ecosistémico provisión de agua. Con esto se respondió a la pregunta sobre si existe un real espacio para la gobernanza local en torno a estos temas. Concluyendo que la gobernanza se ha fortalecido por la aplicación de herramientas como el Convenio 169, acompañada de la auto-organización social que construye mayores niveles de participación y democracia, pero que es cooptada por fuertes barreras externas, tales como el código de aguas o la escasez jurídica del recurso.

### **LEY GENERAL DEL AMBIENTE - LEY N° 28611**

Esta ley está dirigida a dar una buena gestión ambiental en el marco normativo legal del Perú, siendo estas normas que dan lugar al derecho de vivir en un buen ambiente saludable, para el buen desarrollo en la salud y la vida del ser humano.

Como también se da con esta ley general del ambiente, una buena gestión ambiental protegiendo y mejorando la calidad de vida de los seres que habitamos en este país.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

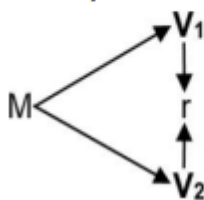
**Tipo de la investigación:** Esta investigación viene a ser de tipo básica ya que la recolección de datos tomados alrededor del distrito se realizó en un tiempo determinado.

Esta investigación viene a ser de diseño transversal descriptivo. Porque está basado en la observación de variables, ya que son en su área natural y real y luego se analizará.

Diseño de la investigación: En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal y correlacional porque este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables.

Figura 1

*Diseño de correlacional simple*



Dónde:

M: Distrito de Bellavista

V1: Gobernanza

V2: Satisfacción de los vecinos

r: Relación de variables de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización

Espinoza, E. (2019) es uno de los autores que explica la operacionalización de las variables en los elementos que se analizarán

Variable 1 Independiente (x): Gobernanza de servicio de áreas verdes parques y jardines

Variable 2 Dependiente (y): Satisfacción de los vecinos.

### **3.2.1 Definición Conceptual**

#### **Variable 1: Gobernanza**

El término gobernanza se refiere a las interacciones entre estructuras, procesos y tradiciones que determinan cómo se ejerce el poder y las responsabilidades, cómo se toman las decisiones y cómo intervienen los ciudadanos u otros actores.

También se define como incluir a tres importantes dominios de la misma, que contribuyen a alcanzar desarrollo humano sostenible, a saber: el dominio del Estado (instituciones políticas y gubernamentales); el dominio de las organizaciones de la sociedad civil y el dominio del sector privado.

#### **Variable 2: Satisfacción**

Si nos focalizamos a nuestro estudio, se referirá al ciudadano que se siente satisfecho con los servicios que ofrece su distrito, representado por la comunidad municipal. Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto , tiene actitudes negativas hacia él.

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo**

Se cuenta con una población de 75 mil aproximadamente, de los cuales serán encuestados un total de 70 ciudadanos mayores de 18 años de edad.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador

Se realizó una encuesta a 70 vecinos del distrito de Bellavista, por la pandemia y la emergencia sanitaria, se utilizó las redes sociales, donde se les hizo llegar el link, para desarrollar el cuestionario, con la escala de Likert.

#### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:**

Para realizar la recolección de datos en el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Por ser la mejor opción y la más adecuada para recoger datos rápidamente, sea cual fuere el tamaño.

También se usó como herramienta el cuestionario anónimo y personal solo se orientó la forma de seleccionar las alternativas de sus respuestas (a través de la escala de Likert).

Denominación: Gobernanza en los servicios de parques y jardines.

Autor (a): Elaboración por parte del investigador.

Nombre de la técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario de la encuesta.

Objetivo: Determinar la relación entre la gobernanza en los servicios de parques y jardines y la satisfacción de los vecinos del distrito de Bellavista, 2021

Administración: individual

Estructura: 8 preguntas

Tiempo de administración: 5 - 10 minutos

Escala de valoración esperada: Escala de Likert

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 totalmente de acuerdo

Denominación: Satisfacción de los vecinos.

Autor (a): Elaboración propia.

Nombre de la técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos del distrito de Bellavista.

Administración: Individual

Estructura: 8 preguntas

Tiempo de administración: 5 - 10 minutos

La confiabilidad: para determinar si el instrumento es apto para poder aplicar a la población de estudio, se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la consistencia de cada ítem. Es importante que los instrumentos a utilizar sean validados y confiables, para tal fin también se hizo uso de la validez probada con unos profesores expertos en asesoría de investigación.

**Tabla 1**

Análisis de confiabilidad con Alfa de Cronbach

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

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

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	16

El instrumento es fiable, puesto que reporta un 96.3% en el estadígrafo del Alfa de Cronbach

Tabla3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Conoce usted que el personal obrero ejecuta de manera eficaz sus labores de mantenimiento de parques y jardines?	62,91	26,543	,602	,963
¿Cree usted que la Municipalidad realiza un mantenimiento adecuado a los parques y jardines?	62,89	26,103	,669	,962
¿Considera usted que el personal obrero cuenta con la preparación para atender los servicios de mantenimiento de estos parques?	62,87	25,360	,921	,958
¿Cree usted que la Municipalidad debería brindarle mayor capacitación a su personal para hacer un mejor trabajo en el servicio de los parques y jardines?	62,90	25,888	,750	,961
¿Recibió usted algún asesoramiento por parte de los responsables de la Sub Gerencia de parques y jardines para el cuidado y mantenimiento de su parque y jardines?	62,87	25,360	,921	,958
¿Usted está satisfecho con el personal asignado por horarios en los servicios de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista?	62,86	25,487	,779	,960
¿Conoce usted que el personal de la Sub Gerencia de Parques y Jardines realiza las inspecciones y supervisiones en diferentes horarios del personal de los Parques y Jardines?	62,79	24,751	,758	,961
¿Usted está satisfecho con los servicios de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista?	62,74	25,063	,812	,960
¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de parques y jardines cubren los costos de servicios de mantenimiento de estos parques?	62,76	24,969	,787	,960
¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?	62,76	24,940	,794	,960
¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?	62,91	26,543	,602	,963



### **3.5. Procedimiento:**

El formulario de investigación: La herramienta es completamente reservado e incógnito, se concretó no llevar los nombres individuales encuestado, la cantidad de las informaciones estuvieron apropiada exclusivamente del entrevistador.

Se mencionó que todo participante es voluntariamente, secreto y en resultado a su contestación no se difundieron de manera personal, solo de forma pública por medio de gráficos y tablas. Lo cual, que las personas encuestadas dispusieron a decisión, de no responder las interrogantes que no creían pertinentes. Para la recolección de información se utilizó los cuestionarios validados, por lo que la información se recogió de manera virtual, utilizando el Google Form, a través de un link proporcionado a los encuestados a través de la página de Facebook de los vecinos de Bellavista.

### **3.6. Métodos de análisis de datos:**

Los procedimientos para recolectar información que se emplearon, fue el formulario encuestador de acuerdo con el cuestionario virtual que se usó como método de recolectar todas las informaciones donde figuraban anotadas todas las respuestas incógnitas de las licenciadas.

Después se derivó al estudio del procedimiento de las referencias logradas y se analizó el informe estudiando los principios a valorar conforme la escala de Likert, el fundamento del valor de conformidad o desconformidad para la sucesión de afirmación en las interrogantes formulada la herramienta. El periodo descriptivo se trabajó en un archivo de Excel tabulando los informes acumulados, concluyendo la conformidad de información de la muestra, procediendo a procrear los resultados de la información, después logrando avanzar al estado inferencial utilizando el programa IBM SPSS, favoreciéndome a la elaboración del estudio descriptivo de la información mediante las tablas de Frecuencia, de igual manera para los gráficos mediante el Histogramas de todas los interrogantes de las variables y sus dimensiones.

Por último, ejecute los estudios de correlación para ambas variables continuando con las dimensiones de la primera variable seguido de la segunda variable por medio de la comprobación de Pearson establecidos con las variables que son de naturalidad cuantitativo del cálculo ordinal, el resultado se puntualizó y se expresó en el contexto de esta tesis.

### 3.7. Aspectos éticos:

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado respetando los derechos de propiedad intelectual del autor. También se han considerado los lineamientos éticos de esta prestigiosa Universidad César Vallejo se analizó fundamentalmente la admiración respetando a los individuos, también se respetó las informaciones obtenido en este estudio, de ningún modo será divulgado la información de su identidad, asegurando el incógnito. A la vez, se cumplirá con las medidas correspondiente al diseño cuantitativo. A su vez se mencionaron los autores con el fin de respetar la autoría bibliográfica. También se respetó el estudio que se debe mostrar la comparación con la programación Turnitin.

## IV. RESULTADOS

**4.1. Resultados descriptivos:** Sabino, C (2016) nos dice que el “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.

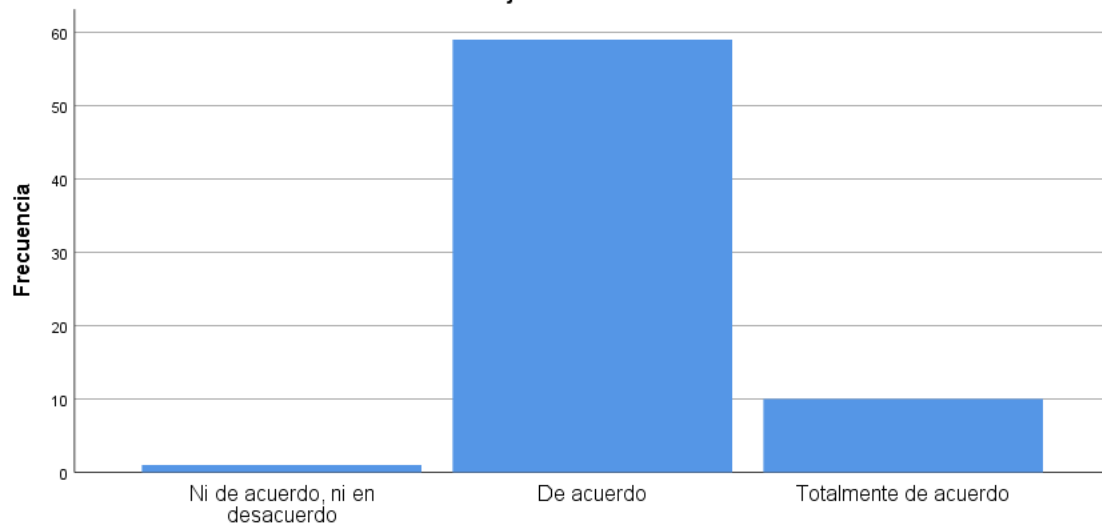
### TABLAS DE FRECUENCIA Y GRÁFICOS DEL ANÁLISIS DE DATOS

**Tabla 4**

*¿Conoce usted que el personal obrero ejecuta de manera eficaz sus labores de mantenimiento de parques y jardines?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
De acuerdo	59	84,3	84,3	85,7
Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Conoce usted que el personal obrero ejecuta de manera eficaz sus labores de mantenimiento de parques y jardines?



¿Conoce usted que el personal obrero ejecuta de manera eficaz sus labores de mantenimiento de parques y jardines?

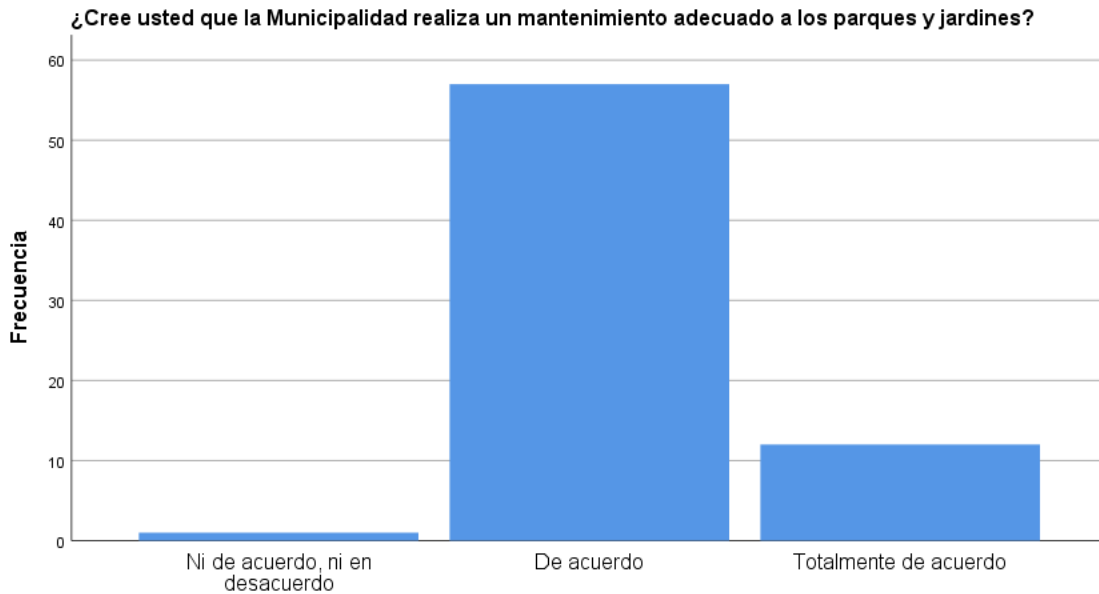
Figura 1

En la tabla y figura se evidencia que el 84.3% de los vecinos encuestados están de acuerdo de que el personal obrero ejecuta de manera eficaz sus labores de mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad de Bellavista. Asimismo, el otro 14.3% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes enunciado.

Tabla 5

¿Cree usted que la Municipalidad realiza un mantenimiento adecuado a los parques y jardines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	De acuerdo	57	81,4	81,4	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



¿Cree usted que la Municipalidad realiza un mantenimiento adecuado a los parques y jardines?

Figura 2

Se observa que el 81.4% de los vecinos encuestados están de acuerdo de que la Municipalidad realiza un mantenimiento idóneo a los parques y jardines en la Municipalidad de Bellavista. Asimismo, el otro 17.1% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También se observa que el 1.4% de los vecinos no están de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes enunciado.

Tabla 6

¿Considera usted que el personal obrero cuenta con la preparación para atender los servicios de mantenimiento de estos parques?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	58	82,9	82,9	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

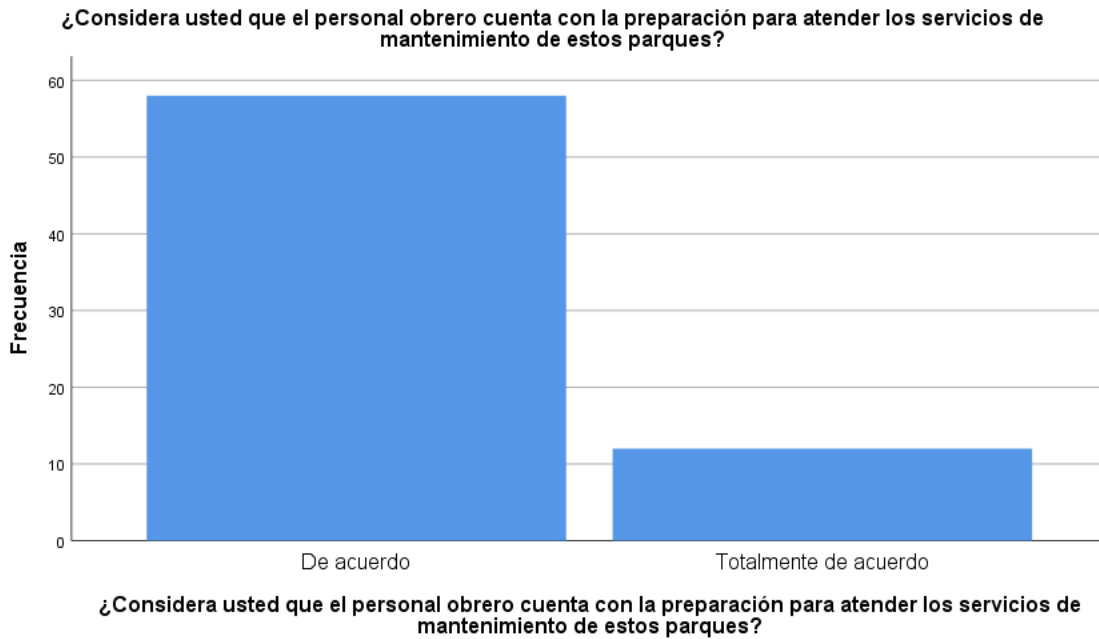


Figura 3

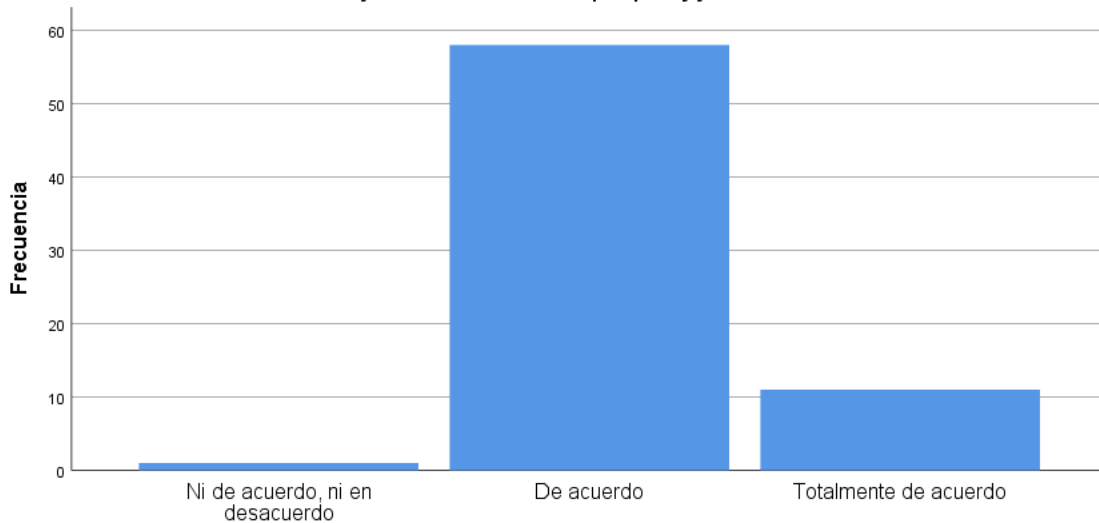
Podemos observar que el 82.9% de los vecinos encuestados están de acuerdo de que el personal cuenta con la preparación para atender los servicios de mantenimiento adecuado a los parques y jardines en la Municipalidad de Bellavista. Asimismo, el otro 17.1% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado.

Tabla 7

*¿Cree usted que la Municipalidad debería brindarle mayor capacitación a su personal para hacer un mejor trabajo en el servicio de los parques y jardines?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
De acuerdo	58	82,9	82,9	84,3
Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Cree usted que la Municipalidad debería brindarle mayor capacitación a su personal para hacer un mejor trabajo en el servicio de los parques y jardines?



¿Cree usted que la Municipalidad debería brindarle mayor capacitación a su personal para hacer un mejor trabajo en el servicio de los parques y jardines?

Figura 4

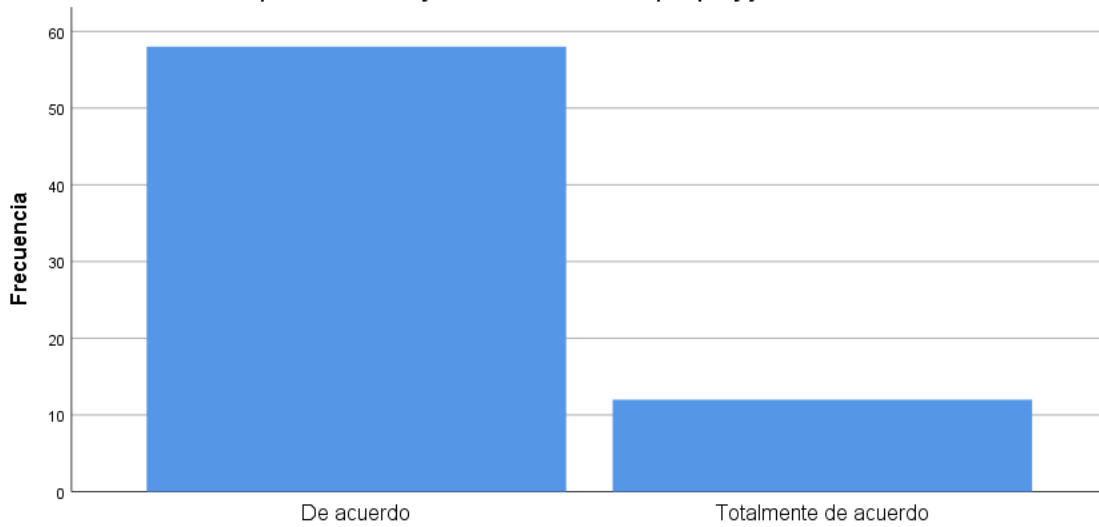
En el gráfico y tabla se observa que el 82.9% de los vecinos encuestados están de acuerdo con que la Municipalidad debería brindarle mayor capacitación a su personal para hacer un mejor trabajo en el servicio de los parques y jardines en la Municipalidad de Bellavista. Asimismo, el otro 15.7% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes afirmado.

Tabla 8

¿Recibió usted algún asesoramiento por parte de los responsables de la Sub-Gerencia de parques y jardines para el cuidado y mantenimiento de su parque y jardines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	De acuerdo	58	82,9	82,9	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

¿Recibió usted algún asesoramiento por parte de los responsables de la Sub Gerencia de parques y jardines para el cuidado y mantenimiento de su parque y jardines?



¿Recibió usted algún asesoramiento por parte de los responsables de la Sub Gerencia de parques y jardines para el cuidado y mantenimiento de su parque y jardines?

Figura 5

Como se observa antes, el 82.9% de los vecinos encuestados están de acuerdo con haber recibido algún asesoramiento de la subgerencia de parques y jardines para el cuidado y mantenimiento de su parque y jardines. Asimismo, el otro 17.1% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado.

**Tabla 9**

*¿Usted está satisfecho con el personal asignado por horarios en los servicios de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
De acuerdo	55	78,6	78,6	80,0
Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

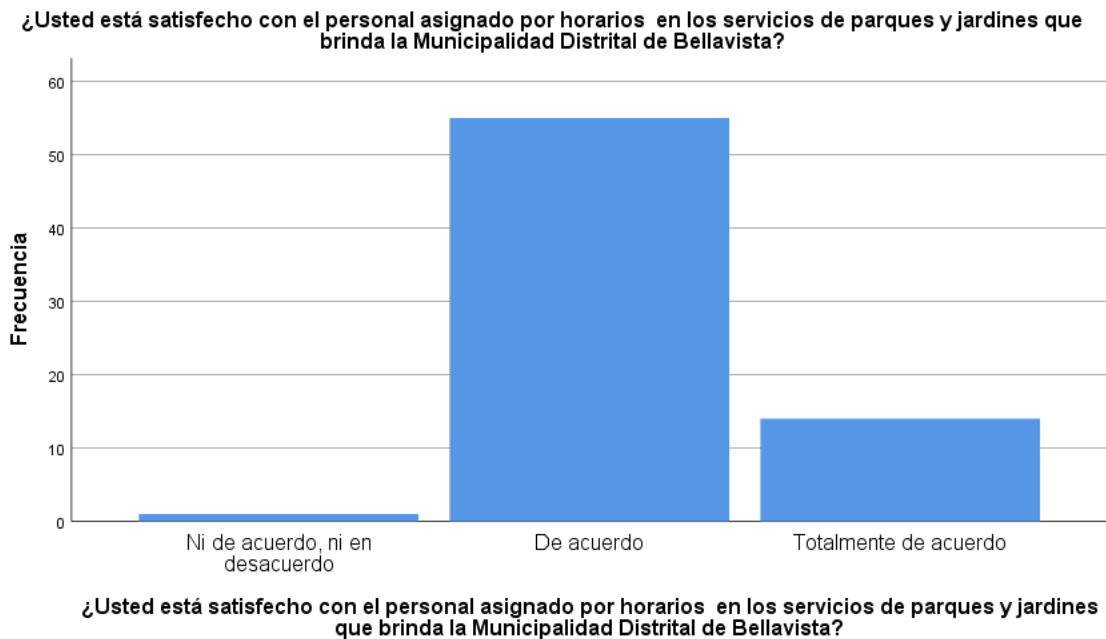


Figura 6

En la tabla y figura se observa que el 78.6% de los vecinos encuestados están de acuerdo con la asignación de horarios del personal en los servicios de los parques y jardines en la Municipalidad de Bellavista. Asimismo, el otro 20% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes indicado.

**Tabla 10**

*¿Conoce usted que el personal de la Sub-Gerencia de Parques y Jardines realiza las inspecciones y supervisiones en diferentes horarios del personal de los Parques y Jardines?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	De acuerdo	46	65,7	65,7	70,0
	Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



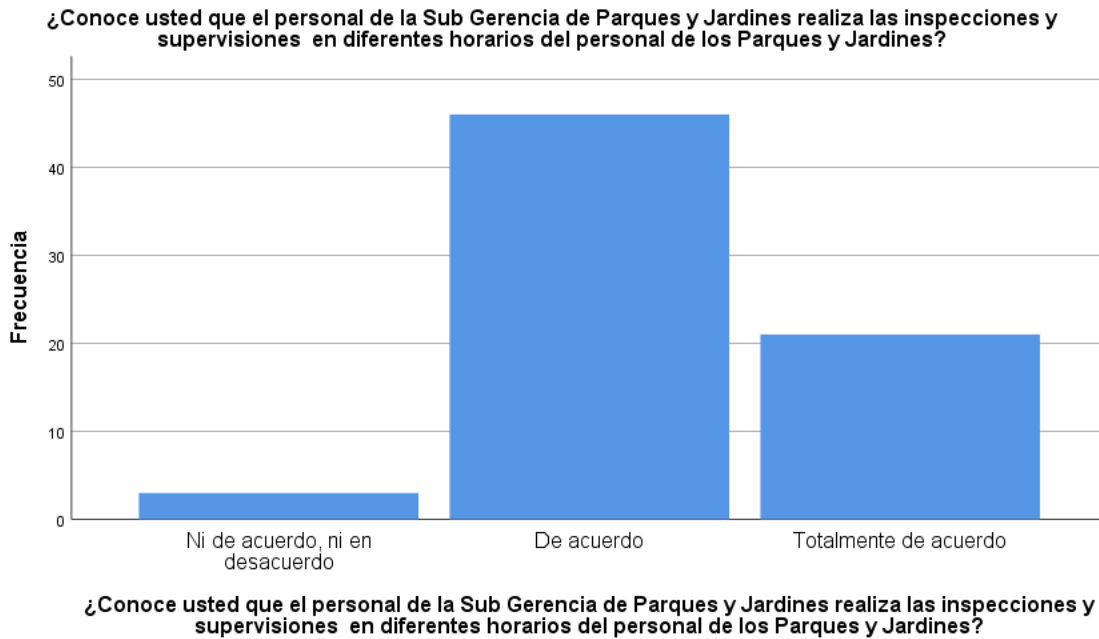


Figura 7

Podemos observar que el 65.7% de los vecinos encuestados están de acuerdo con conocer que el personal de la subgerencia de Parques y Jardines realiza inspecciones y supervisiones en diferentes horarios del personal en los servicios de los parques y jardines en la Municipalidad de Bellavista. Asimismo, el otro 30% indicó estar totalmente de acuerdo con conocer lo antes manifestado. También tenemos a un 4.3% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con conocer lo antes indicado.

Tabla 11

¿Usted está satisfecho con los servicios de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	49	70,0	70,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

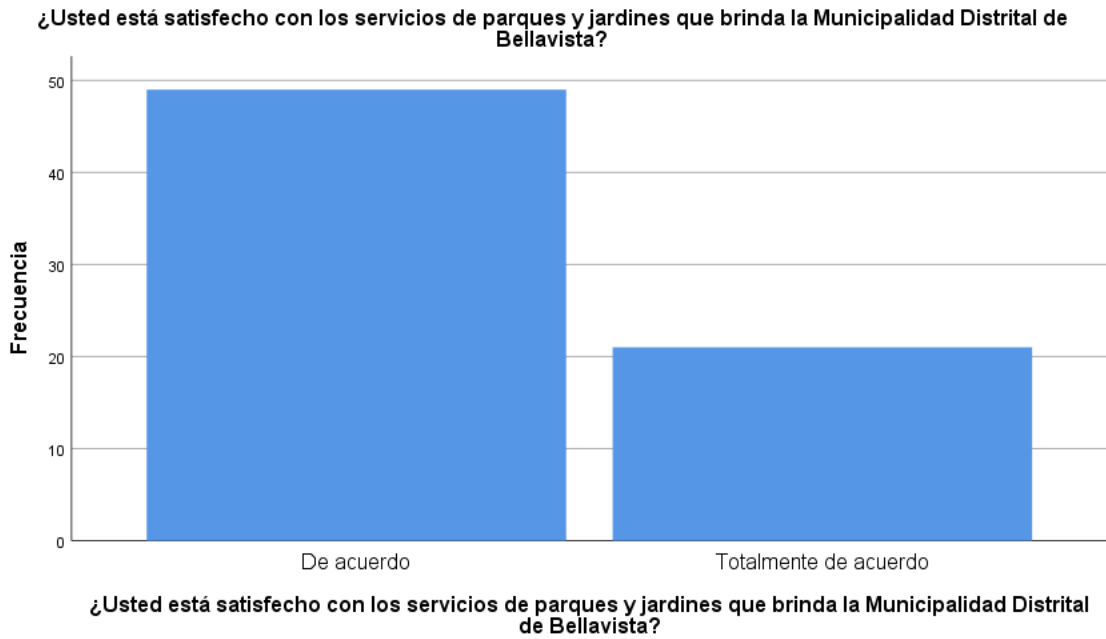


Figura 8

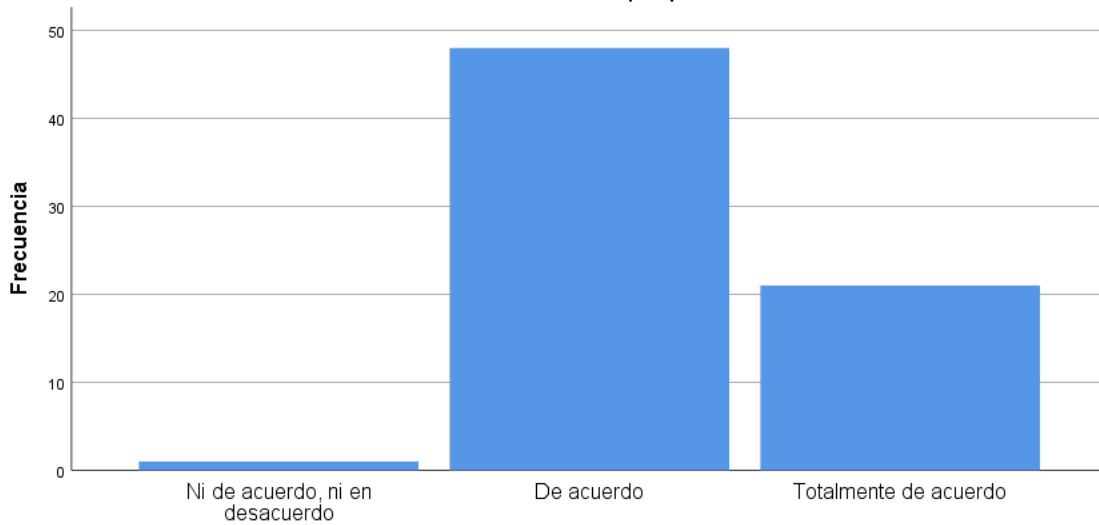
En la tabla y figura se observa que el 70% de los vecinos encuestados están de acuerdo con estar satisfechos con los servicios de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista. Asimismo, el otro 30% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado.

**Tabla 12**

*¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de parques y jardines cubren los costos de servicios de mantenimiento de estos parques?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	válido	acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	De acuerdo	48	68,6	68,6	70,0
	Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de parques y jardines cubren los costos de servicios de mantenimiento de estos parques?



¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de parques y jardines cubren los costos de servicios de mantenimiento de estos parques?

Figura 9

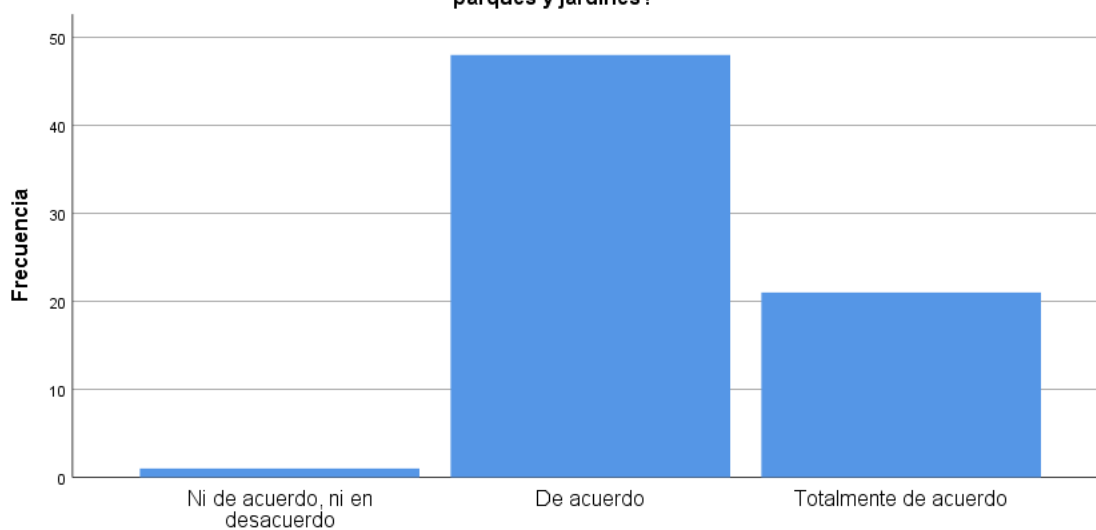
En la tabla y gráfico se observa que el 68.6% de los vecinos encuestados están de acuerdo con que la recaudación de arbitrios de los parques y jardines cubren los costos de servicios de mantenimiento de estos parques. Asimismo, el otro 30% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con conocer lo antes indicado.

Tabla 13

¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	De acuerdo	48	68,6	68,6	70,0
	Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?



¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?

Figura 10

En la tabla y figura se observa que el 68.6% de los vecinos encuestados están de acuerdo con que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines. Asimismo, el otro 30% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes indicado.

Tabla 14

¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	De acuerdo	59	84,3	84,3	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

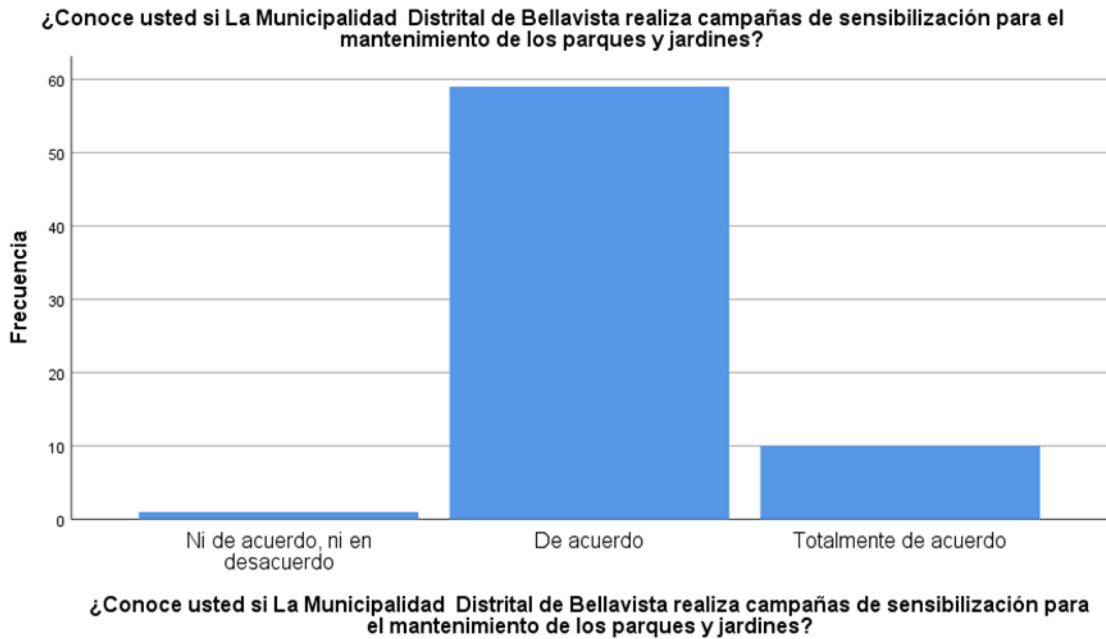


Figura 11

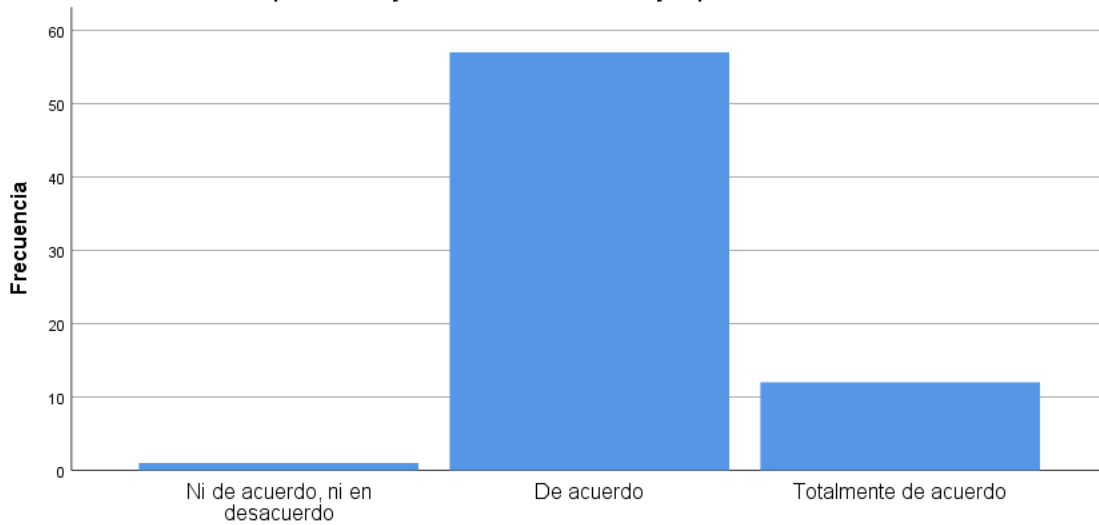
En la tabla y figura se observa que el 84.3% de los vecinos encuestados están de acuerdo con conocer que la Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines. Asimismo, el otro 14.3% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes indicado.

Tabla 15

*¿El servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista cubre sus necesidades personales y familiares de recreación y esparcimiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	De acuerdo	57	81,4	81,4	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

¿El servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista cubre sus necesidades personales y familiares de recreación y esparcimiento?



¿El servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista cubre sus necesidades personales y familiares de recreación y esparcimiento?

Figura 12

En la tabla y gráfico anterior podemos ver que el 81.4% de los vecinos encuestados están de acuerdo con afirmar que el servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista cubre sus necesidades personales y familiares de recreación y esparcimiento. Asimismo, el otro 17.1% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes indicado.

**Tabla 16**

¿Considera que el parque o jardín de su predio ha mejorado durante el periodo 2021?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	58	82,9	82,9	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



Figura 13

En la tabla y gráfico anterior podemos detectar que el 82.9% de los vecinos encuestados están de acuerdo con afirmar que el servicio de parques y jardines ha mejorado durante el periodo 2021. Asimismo, el otro 17.1% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado.

**Tabla 17**

*¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	De acuerdo	58	82,9	82,9	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

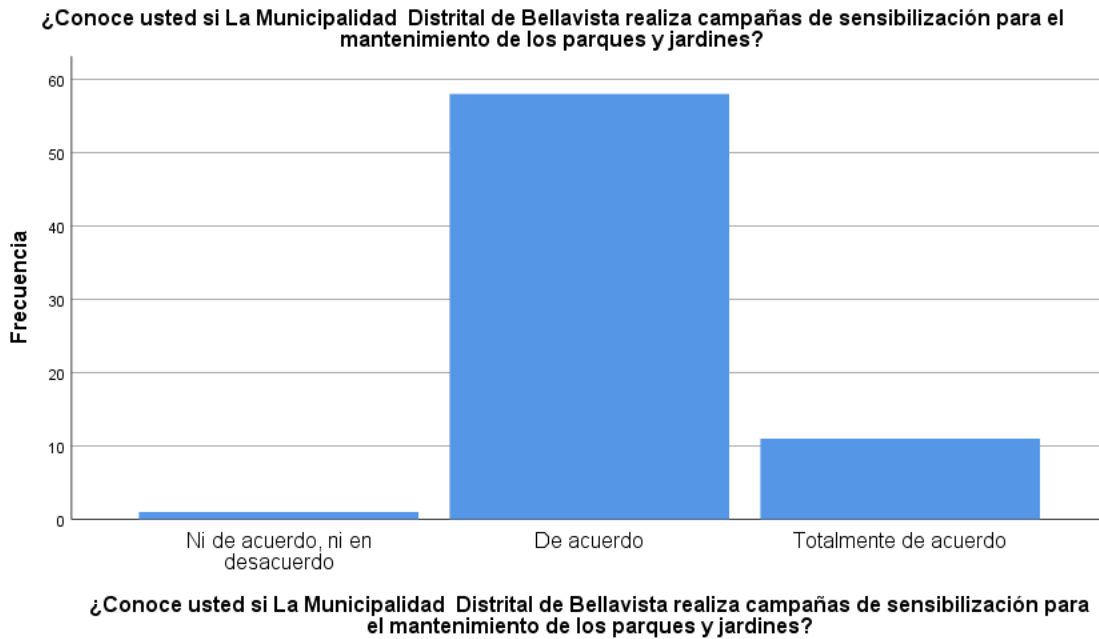


Figura 14

En la tabla y figura se capta que el 82.9% de los vecinos encuestados están de acuerdo con conocer que la Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines. Asimismo, el otro 15.7% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes indicado.

**Tabla 18**

*¿Cumple usted activamente con el presupuesto participativo de su municipalidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	De acuerdo	58	82,9	82,9	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



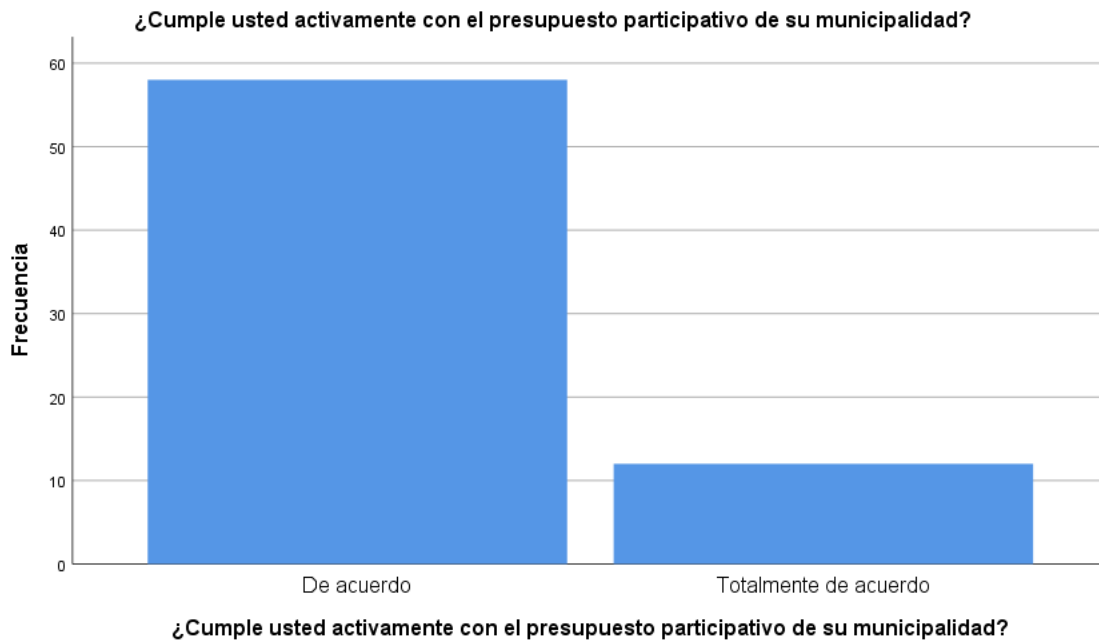


Figura 15

En la tabla y figura se observa que el 82.9% de los vecinos encuestados están de acuerdo con afirmar que cumple activamente con el presupuesto participativo. Asimismo, el otro 17.1% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado.

**Tabla 19**

*¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		válido	válido	acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
De acuerdo	55	78,6	78,6	80,0
Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

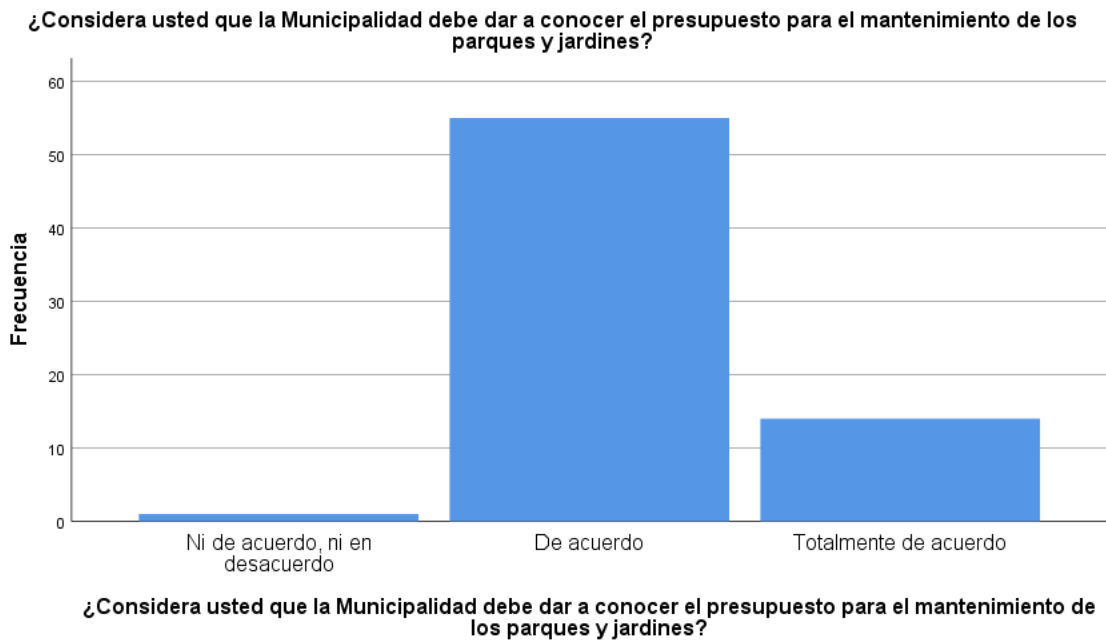


Figura 16

En la tabla y figura se observa que el 78.6% de los vecinos encuestados están de acuerdo con que la Municipalidad Distrital de Bellavista debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines. Asimismo, el otro 20% indicó estar totalmente de acuerdo con lo antes manifestado. También tenemos a un 1.4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes indicado.

## CORRELACIONES

Tabla 20

		Satisfacción Gobernanza		
<b>Rho de Spearman</b>	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Gobernanza	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Se observa correlación positiva alta y significativa

Correlación del 96.4

Sig bilateral < al 0.05, por lo tanto, significativa

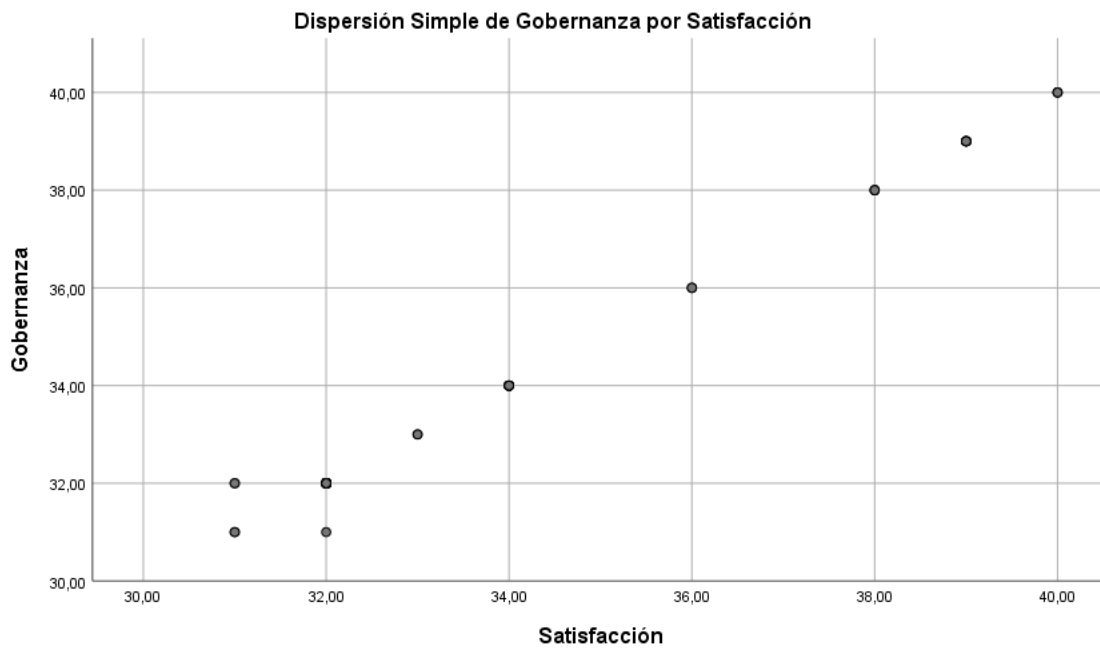


Figura 17

#### **IV. RESULTADOS**

Se aplicó las informaciones de las muestras de comprobación de agrupación de ambas variables que se observa en el anexo 2, lográndose las sucesivas conclusiones:

Existiendo una correlación positiva alta y estadísticamente significativa del 96.4% entre la Gobernanza de los parques y jardines y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista.

En vinculación con la primera hipótesis específica, se descubrió una correlación alta de 82.9% habiendo una alta significación estadística entre falta de mantenimiento y satisfacción de los vecinos.

En la segunda hipótesis específica, hay una correlación alta de entre la falta de pago de arbitrios y la satisfacción de los vecinos de un 82.9% está de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo es estadísticamente significativa en el contraste bien ejecutada.

En la tercera hipótesis específica, se concluyó que hay una correlación alta equivalente 98.6% entre la capacitación del personal de mantenimiento y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista

En la cuarta hipótesis específica, también hay una correlación alta equivalente a 98.6% entre la Calidad de los parques y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista.

#### **V. DISCUSIÓN**

La interpretación de los resultados obtenidos en esta investigación de la tesis realizada se basa en la aplicación de cuestionario y otras herramientas de apoyo para demostrar la relación entre la Gobernanza de los parques y jardines y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista.

Según los tesisistas Rodríguez, D.W., Castillo, B., Cueva, O. B., Cueva, M. (2021) en los resultados según la revisión de la literatura en su investigación demuestran que se

deben introducir acciones destinadas al trabajo de la concientización sobre la conciencia ambiental en todos los ciudadanos y en especial en los niños y jóvenes. Asimismo, es urgente revisar las políticas públicas de estado que se manifiestan en nuestro país sobre la educación ambiental , al igual que sobre la conservación de parques y jardines y fortalecer actividades de voluntariados en las diferentes instituciones, hoy en día el ciudadano valora el poder usar un lugar público para hacer deportes o cohabitar en familia y poder trabajar de manera articulada en beneficio de nuestro país y planeta frente al cambio climático y la contaminación ambiental, en la cual se debe generar actitudes a favor de la conservación y alentar al público en general en apoyar aquellos esfuerzos de conservación donde los usos humanos y aquellas prácticas de mantenimiento no dañen el medio ambiente. Por ello la semejanza con lo que hemos demostrado en nuestra investigación: una buena gobernanza se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos.

Medina Castro, J D (2021) en su tesis que tuvo como problema general cómo se relaciona la gestión municipal en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna.

Tuvo como conclusión de que la gestión municipal tiene una relación muy significativa en la satisfacción de la población en el distrito de Tacna debido a una buena gestión municipal; se puede analizar que hay una deficiente satisfacción de la población respecto a la gestión social y ejecución y cumplimiento de obras siendo esto el estado real en la satisfacción de la población. Por ello la similitud con nuestra investigación donde la Gobernanza en el tema de Parques y Jardines se relaciona en la satisfacción de los vecinos, mientras que otros temas como seguridad ciudadana, limpieza y demás, generan una actitud de insatisfacción.

Vinces (2019) en su tesis sobre la gestión de los servicios de parques y jardines de la provincia de Moyobamba – 2019, concluye que la relación entre el Plan de Desarrollo Urbano y la gestión de los servicios de parques y jardines de la provincia de Moyobamba – 2019 es significativa, evaluadas con el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) es de 0.251, con una significancia bilateral de 0.081. Por ello la similitud con nuestra tesis, enfocándonos como la gestión de parques y jardines puede llevar a obtener un ciudadano satisfecho e identificado con sus autoridades ediles.

El tesista Bazán Mestanza (2019) en “Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019”, donde sus resultados nos hablan de las limitantes en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo libre y eso hace que el ciudadano quede insatisfecho pues precisa que su autoridad trabaje con transparencia, más aún cuando el distrito cuenta con una de los pagos de arbitrios más significativos en Lima Metropolitana.

Existe un incipiente conocimiento de este estilo de gestión, por una difusión focalizada, por un involucramiento parcializado de los actores que intervienen de forma directa en la gestión municipal y/o por desinterés de los ciudadanos. Al igual que en nuestra investigación, notamos desconocimiento general en cómo participar como entes decisores e interventores en los cambios que se pueden dar en el distrito, gracias a vecinos comprometidos por el cambio.

Utilizando la correlación de Pearson, el tesista Villar A. (2017), concluye en su investigación que la influencia de los arbitrios municipales en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco tiene una correlación de 0.621, esto significa que hay una correlación positiva media entre las variables, lo que da resultado a que la Municipalidad Provincial de Huánuco tenga una recaudación de arbitrios municipales baja debido a la insatisfacción de los ciudadanos que perciben que no se hace gestión importante, por eso por lo que se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huánuco debe sensibilizar a los contribuyentes mediante volantes, charlas, spots publicitarios, para mejorar la recaudación de estos arbitrios, así como también para el mantenimiento y cuidado de los parques y jardines. A diferencia que en nuestra tesis sí se percibe un presupuesto asignado a los parques y jardines, debido a la recaudación de los arbitrios municipales, gracias a las campañas efectuadas por este municipio e incentivando a los vecinos a efectuar sus pagos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación entre la Gobernanza de los parques y jardines y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista, porque al haber una buena gestión, específicamente en los parques, el ciudadano se sentirá satisfecho de esto y podrá hacer uso de estos lugares públicos que promueven la

diversión entre miembros de una familia, fomentando la unidad y el compartir juntos.

2. Existe relación entre falta de mantenimiento y satisfacción de los vecinos porque al no haber un mantenimiento adecuado, se encontrarán parques sucios, abandonados, con bancas rotas generando la insatisfacción de los ciudadanos que valoran esto.
3. Existe relación entre la falta de pago de arbitrios y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista, porque si los vecinos no cumplen con su pago de arbitrios, no se puede mantener la limpieza y cuidado de los parques y jardines, luciendo un lugar público de áreas verdes seco y feo y generando insatisfacción en los vecinos del distrito.
4. Existe relación entre la capacitación del personal de mantenimiento y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista, porque si el personal no recibe capacitación, simplemente no sabrá cómo preservar las áreas verdes del distrito, generando una insatisfacción de los ciudadanos.
5. Existe relación entre la Calidad de los parques y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista, porque permite al vecino de gozar satisfactoriamente de un parque y jardines con Calidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Subgerencia de los parques y jardines de la Municipalidad de Bellavista que trate de hacer más participativo a los ciudadanos en reuniones donde a través de una lluvia de ideas compartan sus ideas y se apliquen en la gestión municipal.
2. Se propone hacer más difusión de la participación ciudadana, a través de afiches y radio de la comunidad, también hacer uso de las redes sociales para buscar la mayor comunicación con los vecinos.
3. Se recomienda a la Subgerencia de los parques realizar más capacitaciones al personal obrero a cargo del mantenimiento de parques y jardines del distrito.

## REFERENCIAS

V. Ángela (2017) Los Arbitrios Municipales Y Su Influencia En los Servicios De Parques Y Jardines Del Distrito De Huánuco 2017

**<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1430>**

Achahui, L. (2019). legislación Municipal. Concordada y actualizada. Lima:EDIGRABER

R. Dennys, C. Bessy, C. Oscar y C. Medali (2021) Conciencia ambiental conservación de parques y Jardines.

**<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1933>**.

Barón, M. (2018). La gobernanza en el ordenamiento territorial local: presencias y ausencias de la participación ciudadana. *Diálogos De Saberes*, (48), 133-154. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.48.2018.4718>

Cervantes Biblioteca. Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano. Introducción. Primer párrafo. Recuperado el 13 de diciembre del 2019, de: [http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/declaracion-de-los-derechos-delhombre-y-del-ciudadano/html/8b364e78-7358-11e1-b1fb-00163ebf5e63\\_1.html](http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/declaracion-de-los-derechos-delhombre-y-del-ciudadano/html/8b364e78-7358-11e1-b1fb-00163ebf5e63_1.html).

CEPLAN. Planeamiento Estrategico. Vision del Peru al 2050. Recuperado el 25 de noviembre del 2019, de: CEPLAN: <https://www.ceplan.gob.pe/>

CPI. (2017). Perú, población 2017. Informe de resultados del censo poblacional 2017. Agosto 2017. Recuperado el 28 de noviembre del 2019, de:

[http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr\\_poblacion\\_peru\\_2017.pdf](http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacion_peru_2017.pdf)

Cavallaro, M. (2017). The Phenomenon of Ego-Splitting in Husserl's Phenomenology of Pure Phantasy. *Br. Soc. Fenomenol* 48(1), 162-177. doi: 10.1080 /00071773.2016.1250436

Creswell, JW y Poth, CN. (2018). *Qualitative research and research design: choosing between five approaches*. 4to Edn. Londres: Sabio.

Criado, J. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. *Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la*



<http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>

- Díaz-Orueta, F., Pradel-Miquel, M., & Loures, M. (2018). Transformando los modelos de crecimiento y cohesión: cambios en la gobernanza de Barcelona y Madrid. *Revista EURE*, 173. (Santiago), 44(131), 173-192. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612018000100173>
- Fabian, G., Gamarra, E., & Zuñiga, M. (2017). La gestión municipal y la prestación de los servicios públicos de lima metropolitana. 2017. Tesis pregrado. UIGV.Repositorio Digital. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3909>
- Fernández, J (2017a). Disertación sobre el servicio público. Foro, *Revista De Derecho*, (13), 5-21. Recuperado a partir de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/379>
- Fierro, C (2018). Gobernanza del sector turistico en Nariño y rol de la sociedad civil.Turismo y Sociedad, 213-236. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n23.11>
- Flores, N (2017). Potencial Politico para la Participacion del Adulto Mayor en la Gobernanza Municipal. Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Repositorio Digital Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15015>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018b). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5

<http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>

- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2019a). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGraw HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hölge, K. (09 de mayo del 2018). Mas estadísticas, menos víctimas. El Peruano, pág.Portada. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-mas-estadisticas-menosvictimas-66224.aspx>
- IMP. Plan de desarrollo Concertado del distrito de Pueblo Libre, periodo 2010-2021. Pág.180. Recuperado el 12 de diciembre del 2019 de: [http://www.imp.gob.pe/images/IMP%20%20PLANES%20DE%20DESARROLLO%20MUNICIPAL/pueblo\\_libre\\_plan\\_integral\\_de\\_desarrollo\\_concertado\\_volumen2.pdf](http://www.imp.gob.pe/images/IMP%20%20PLANES%20DE%20DESARROLLO%20MUNICIPAL/pueblo_libre_plan_integral_de_desarrollo_concertado_volumen2.pdf)
- Irarrázaval, L. (2020). Empathy for the foreign experience: A convergent phenomenological definition. *Journal of Theoretical and Philosophical Psychology*, 40(3), 174–186. <https://doi.org/10.1037/teo0000128>
- Lara, R. & Cerqueira, O. (2017). Las ciudades en la gobernanza global multinivel: una aproximación teórica. *Si Somos americanos*, 17(2),43-75. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-9482017000200043>
- Miquel, M & Cazarín, A (2017) Gobernanza y desarrollo local: estudio para la junta auxiliar de San Baltazar Tetela, en el municipio de Puebla, Puebla. *Tlamelaua*, 11(43), 56-77. Tla-melaua [online]. 2017, vol.11, n.43, pp.56-77. ISSN 2594-0716. Recuperado en 20 de abril de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-)

- Mollo, M. (2018). Actores y redes en la gobernanza del centro histórico: el caso de la gestión de la recuperación del Centro Histórico del Rímac, Lima, en el período 2012-2017. TesisPUCP. Del 03 de octubre del 2018, [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13340/Mollo\\_Medina\\_Actores\\_redes\\_gobernanza1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13340/Mollo_Medina_Actores_redes_gobernanza1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morgan, D. L. (2018). Living within blurred boundaries: the value of distinguishing between qualitative and quantitative research. *J. Métodos mixtos Res.* 12, 268–279. doi: 10.1177 / 1558689816686433
- Morán, J. C., & Ayvar, F. J. (2020). Municipal efficiency and public services in Michoacán, Mexico. *Revista de Economía Institucional*, 22(43). 278-299.<http://dx.doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Nascimento, L. C., Souza T, V., Oliveira I, C., Moraes J, R., Aguiar R, C., Silva, L, F.(2018) Theoretical saturation in qualitative research: an experience report in interview with schoolchildren. *Rev Bras Enferm*, 71(1), 228-33. DOI:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0616>
- Nuebauer, B. E., Witkop, C. T., & Varpio, L. (2019). How phenomenology can help us learn from the experiences of others. *Perspectivas sobre educación médica*, 8(1),90-97. doi:<https://doi.org/10.1007/s40037-019-0509-2>

- Para, T., El, O., Acad, G., De, M., Gesti, D. E. N., Autor, G., Investigaci, N. E. A. D. E.(2017). La calidad percibida, el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III, 2016.
- Para, T., El, O., Acad, G., De, M., Gesti, D. E. N., Autora, G. Rafael, J. (2016). Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Centro de Atención Primaria III San Isidro.
- Rojas, T. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios Entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado.Tena (Tesis de maestría). Universidad Madrid, Madrid, España.
- OIT. (2019). Organizacion Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gaselectricity/lang--es/index.htm>
- ONU-Habitat. (2015). ONU HABITAT. Por un mjeor futuro urbano. Obtenido de <http://es.unhabitat.org/tag/gobernanza/> el 29 de abril del 2020
- Portal, J (2016). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. El Cotidiano, (198) ,7-13. [Fecha de Consulta 13 de diciembre de 2019].ISSN: 0186-1840. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=325/32546809002>

- RAE., (2019). Diccionario de la Real Academia de la Lengua. Obtenido de <https://dle.rae.es/gobernanza?m=> Recuperado el 26 de abril del 2020
- Rivera, F (2016). Problemática de la gobernanza en la participación ciudadana, municipalidad de Villa María del Triunfo. Perú. Tesis Doctoral. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 04 de octubre del 2019 de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4515/Rivera\\_PFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4515/Rivera_PFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, M (2016). La promoción del desarrollo económico desde los municipios en la República Dominicana - ADDI - Tesis Doctoral. UPV/EHU. Obtenido de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/21341/TESIS\\_RODRIGUEZ\\_MARTINEZ\\_ELISABETH%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/21341/TESIS_RODRIGUEZ_MARTINEZ_ELISABETH%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santos, K., Ribeiro, M., Ulisses, D. E., Pereira, I. A., & Soares, S. M. (2020). The use of multiple triangulations as a validation strategy in a qualitative study. *Ciênc. Saúde coletiva*, 25(2), 655-664. [doi:DOI: 10.1590/1413-81232020252.12302018](https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.12302018)
- Sameen, A., & Mohsin, A. (2020). Driving participatory reforms into the ground: The bureaucratic politics of irrigation management transfer in Pakistan. *World Development*, 135(1), 122-145. [doi:https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105056](https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105056)
- Scaramelli, B, F., Couto, E, V., Bueno, P, A., Souza, D, C, Vieira, L, M y Ferreira, J, D.(2020). Priority actions maps of municipal public

- Silvestre, H, C., Catarino, J, R y Araujo, J, F (2016). Evidence of co-production in public service provision: the case of the administrative arbitration centre in Portugal. *Journal of Administration*, 51 (4), 355-366. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rausp.2016.07.007>
- SGP (2019). Modernización de la Gestión Pública. Política Pública. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido el día 18 de octubre del 2019 de [sgp.pcm.gob.pe/https://www.google.com/search?q=secretaria+de+gestion+publica&oq=secretaria+de+gestion+publica&aqs=chrome..69i57j0l6.5071j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](http://sgp.pcm.gob.pe/https://www.google.com/search?q=secretaria+de+gestion+publica&oq=secretaria+de+gestion+publica&aqs=chrome..69i57j0l6.5071j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- SGP. (2019). PCM. Secretaría de Gestión Pública. Política Nacional de modernización de la Gestión Pública. Obtenido el 04 de noviembre del 2019, [de:https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/](https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/)
- Sotillo, J (2017). La Unión Europea y la Gobernanza Global del Desarrollo. *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, año 19, N° 37. Primer semestre de 2017. Pp. 427-454. ISSN 1575-6823 e-ISSN 2340-2199 doi:10.12795/araucaria.2017.i37.2
- Tamayo, P (2020). Seguridad urbana como derecho para una gobernanza desde la perspectiva fenomenológica hermenéutica en el distrito de Magdalena del Mar 2019. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 20 de abril de 2020, de Repositorio Digital Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41859>

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
RELACIÓN DE LA GOBERNANZA DE PARQUES Y JARDINES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS EN EL DISTRITO DE BELLAVISTA	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera se relaciona Existe relación entre la gobernanza para parques y jardines del distrito de Bellavista y la satisfacción de los vecinos?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gobernanza para parques y jardines del distrito de Bellavista y la satisfacción de los vecinos</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre la gobernanza para parques y jardines del distrito de Bellavista y la satisfacción de los vecinos</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Gobernanza</p>	<p>MÉTODO</p> <p>Enfoque Cuantitativo y cualitativo</p> <p>Alcance Descriptivo, correlacional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Vecinos de la Municipalidad de Bellavista que asisten mensualmente a pagar sus arbitrios</p>
				<p>INDICADORES</p> <p>Gestión de Autoridades Personal Administrativo y Obreros</p> <p>Espacios públicos</p> <p>Planes Municipales propuestos por los vecinos</p>		

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MUESTRA
<p>¿Cuál es la relación entre la falta de mantenimiento en las áreas verdes del distrito de Bellavista y la satisfacción de los vecinos?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la falta de pago de arbitrios en causa del descuido de mantenimiento y la satisfacción de los vecinos?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la falta de capacitación del personal de mantenimiento de parques y servicio y la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad de Bellavista?</p> <p>¿Se relaciona la Calidad inadecuada del parque con la satisfacción de los vecinos de Bellavista?</p>	<p>Determinar la relación entre la falta de mantenimiento en las áreas verdes del distrito de Bellavista y la satisfacción de los vecinos.</p> <p>Determinar la relación entre la falta de pago de arbitrios en causa del descuido de mantenimiento y la satisfacción de los vecinos.</p> <p>Determinar la relación entre la falta de capacitación del personal de mantenimiento de parques y servicio y la satisfacción de los vecinos</p> <p>Determinar la relación entre la Calidad inadecuada del parque con la satisfacción de los vecinos de Bellavista</p>	<p>Existe falta de mantenimiento en las áreas verdes del distrito de Bellavista</p> <p>La falta de pagos de arbitrios es causa del descuido de mantenimiento y la satisfacción de los vecinos.</p> <p>El personal de mantenimiento de las áreas verdes de la Municipalidad de Bellavista no está suficientemente capacitado.</p> <p>La Calidad de los parques no es la adecuada.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción de los vecinos</p>	<p>Diseño</p> <p>Cuantitativo: No Experimental</p>	<p>Vecinos de la Municipalidad de Bellavista que asistieron en la segunda quincena de diciembre: 70</p>
			<p>INDICADORES</p> <p>La calidad de trabajo de los trabajadores de parques y jardines</p> <p>Capacitación de trabajo a los trabajadores</p> <p>Q de personal asignado por horario</p>		

Fuente: Elaboración propia.



**ANEXO 2. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Gobernanza de parques y Jardines</b>	El término gobernanza se refiere a las interacciones entre estructuras, procesos y tradiciones que determinan cómo se ejerce el poder y las responsabilidades, cómo se toman las decisiones y cómo intervienen los ciudadanos u otros actores.	La variable de operacionalización en la evaluación de las dimensiones gestión municipal, factores de riesgo y participación ciudadana. Para determinar el nivel de gobernanza en el distrito de Bellavista – Callao, se obtendrá la respuesta de los ítems del cuestionario y cada indicador se medirá de 1 a 3 como bajo, medio y alto Según escala de Spearman.	<b>Gestión Municipal</b>	Gestión de Autoridades Gestión de Personal Gestión de Administrativo Obreros	1= Totalmente desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni desacuerdo y acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			<b>Factores de riesgo</b>	Espacios públicos	
			<b>Participación Ciudadana</b>	Planes Municipales propuestos por los vecinos	

Fuente: Elaboración propia.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
<b>Satisfacción de los Vecinos</b>	Khadka (2017) nos dice que la satisfacción significa sentirse contento después lo que la persona deseaba o quería, también nos da a conocer que cuando se gana la satisfacción de un cliente, entonces es seguro que la lealtad del cliente también vendrá con ella	La variable de operacionalización en la evaluación de las dimensiones Mantenimiento de las áreas verdes, personal capacitado y planificación idónea, servirá para determinar el nivel de satisfacción de los vecinos en el distrito de Bellavista – Callao, se obtendrá la respuesta de los ítems del cuestionario y cada indicador se medirá de 1 a 3 como bajo, medio y alto Según escala de Spearman.	<b>Mantenimiento de las áreas verdes</b>	La calidad de trabajo que desarrollan los trabajadores de la gerencia de parques y jardines	1= Totalmente desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni desacuerdo y acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	
			<b>Personal capacitado</b>	Capacitación de trabajo Para que brinden el servicio adecuado		
			<b>Planificación idónea</b>	Q de personal asignado por horario		

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO: SOBRE LA GOBERNANZA (SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES)

La finalidad del presente cuestionario es conocer el nivel de percepción de los vecinos involucrados en las acciones cumplidas en el tema de la Gobernanza, para conocer acciones

y logros sobre las áreas verdes.

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas, las cuales solicitamos las responda con total confianza y sinceridad, es anónimo. No hay respuestas correctas ni

incorrectas. Se les pide leer cada una de ellas con detenimiento y responder marcando con un aspa (X) la calificación en una escala del 1 al 5

donde 1 es la menor y 5 la mayor

u optar por las alternativas según corresponda.

#### PREGUNTAS

- 1 ¿Considera usted que la recaudación de arbitrios de parques y jardines cubren los costos de servicios de mantenimiento de estos parques?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 2 ¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 3 ¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 4 ¿El servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista cubre sus necesidades personales y familiares de recreación y esparcimiento?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 5 ¿Considera que el parque o jardín de su predio ha mejorado durante el periodo 2021?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 6 ¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 7 ¿Cumple usted activamente con el presupuesto participativo de su municipalidad?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 8 ¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo

## CUESTIONARIO: SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS VECINOS

La finalidad del presente cuestionario es conocer el nivel de percepción de los vecinos involucrados en las acciones cumplidas, para conocer acciones y logros sobre el mantenimiento de jardines, parques y las áreas verdes.

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas, las cuales solicitamos las responda con total confianza y sinceridad, es anónimo. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Se les pide leer cada una de ellas con detenimiento y responder marcando con un aspa (X) la calificación en una escala del 1 al 5 donde 1 es la menor y 5 la mayor u optar por las alternativas según corresponda.

### PREGUNTAS

- 1 ¿Conoce usted que el personal obrero ejecuta de manera eficaz sus labores de mantenimiento de parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 2 ¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 3 ¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 4 ¿El servicio de parques y jardines que brinda la Municipalidad Distrital de Bellavista cubre sus necesidades personales y familiares de recreación y esparcimiento?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 5 ¿Considera que el parque o jardín de su predio ha mejorado durante el periodo 2021?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 6 ¿Conoce usted si La Municipalidad Distrital de Bellavista realiza campañas de sensibilización para el mantenimiento de los parques y jardines?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo
- 7 ¿Cumple usted activamente con el presupuesto participativo de su municipalidad?  
 Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo

8 ¿Considera usted que la Municipalidad debe dar a conocer el presupuesto para el mantenimiento de los parques y jardines?

Totalmente desacuerdo  2 En desacuerdo  3 Ni desacuerdo y acuerdo  4 De acuerdo  5 Totalmente de acuerdo